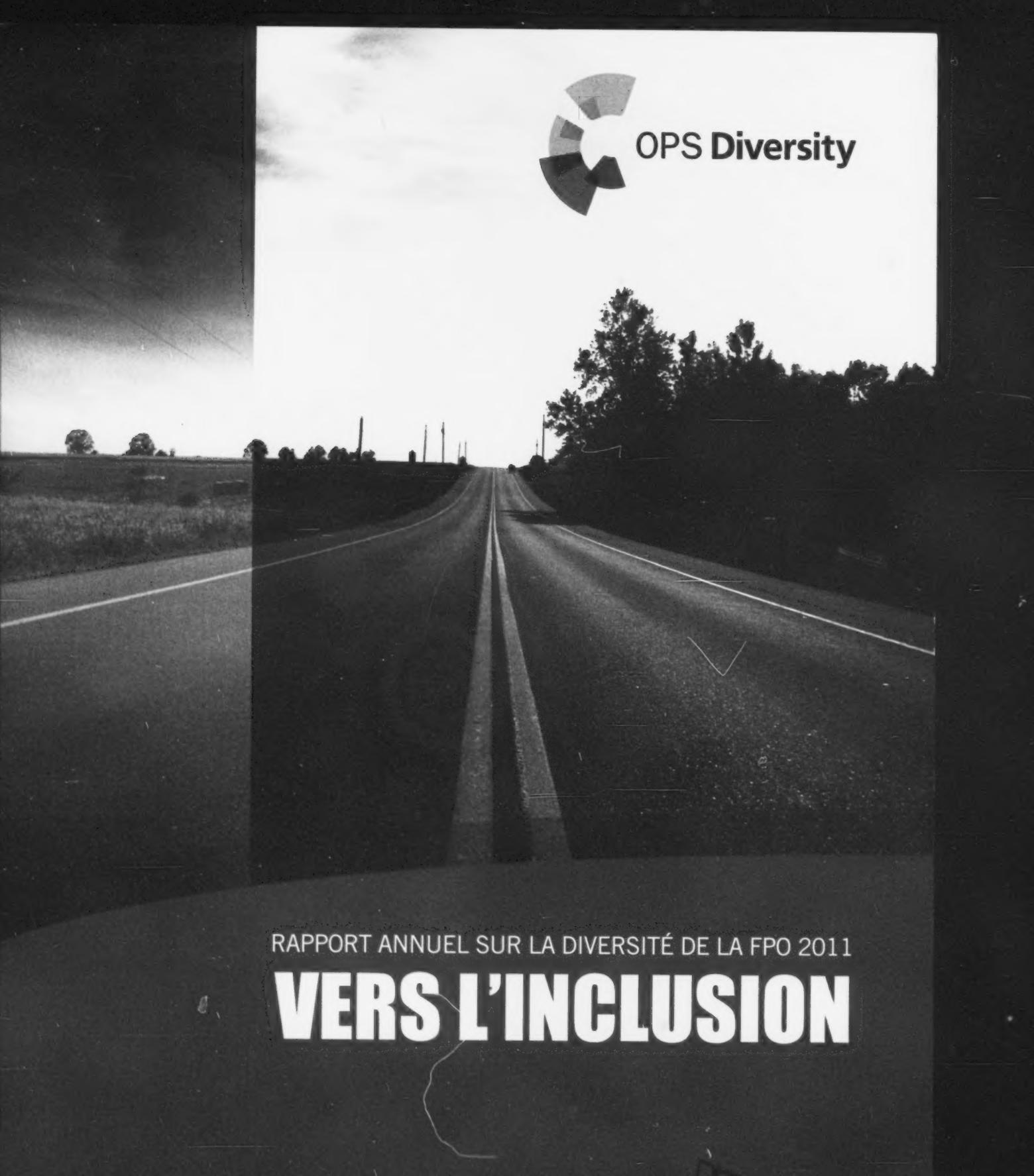


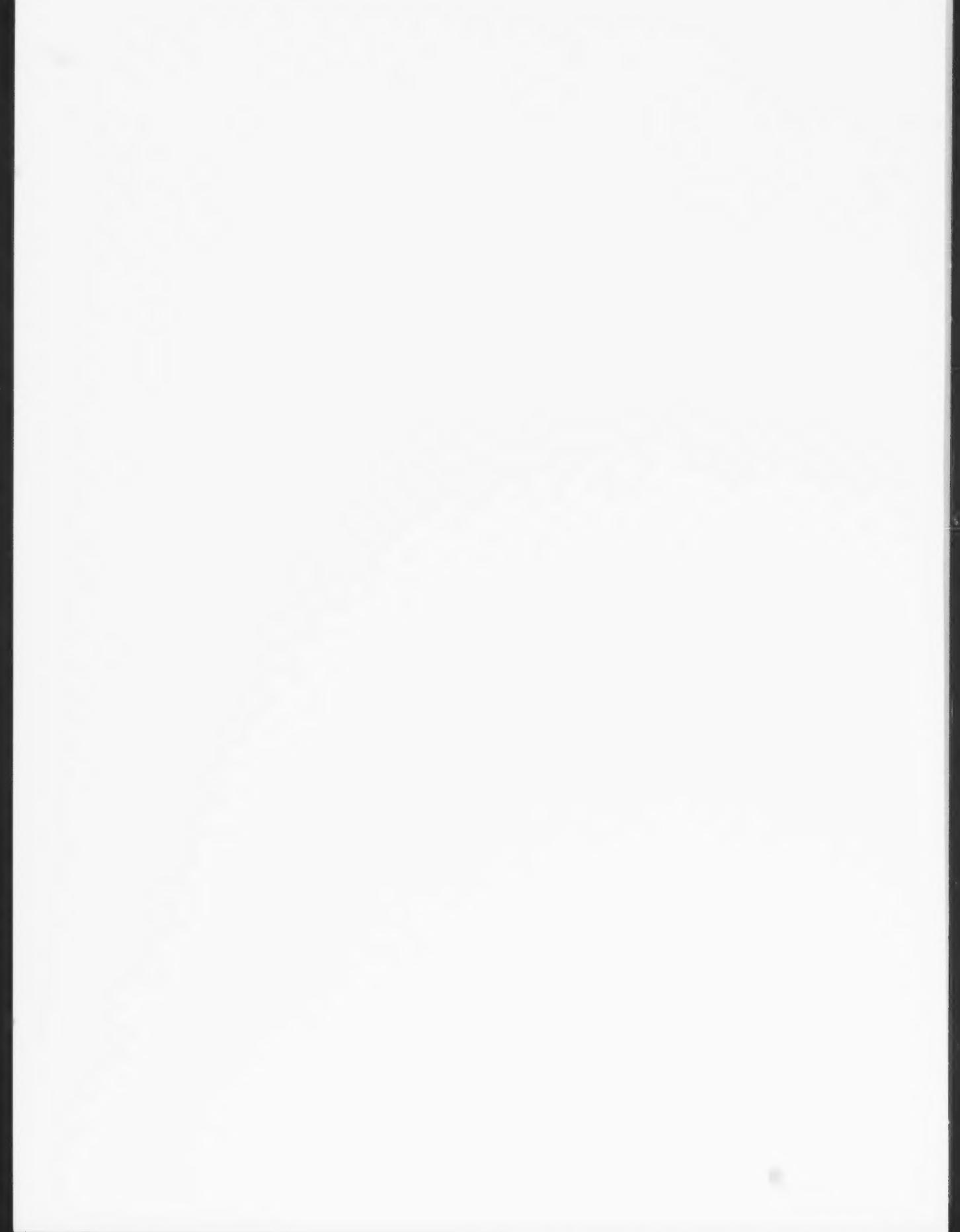


OPS Diversity



RAPPORT ANNUEL SUR LA DIVERSITÉ DE LA FPO 2011

VERS L'INCLUSION



RAPPORT ANNUEL SUR LA DIVERSITÉ DE LA FPO 2011

VERS L'INCLUSION

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2011
Publié par le Bureau de la diversité de la FPO
Toronto (Ontario)

Available in English.

Cette publication est disponible sur des supports de substitution en faisant une demande à cet effet à OPSDiversity@ontario.ca.

Bureau de la diversité de la FPO
375, avenue University, 5^e étage
Toronto (Ontario) M5G 2J1
Téléphone : 416.325.2114
ATS : 416.327.1459
Courriel : OPSDiversity@ontario.ca
www.Ontario.ca/diversity
www.mgs.gov.on.ca/fr/AbtMin/STEL02_047198.html

ISSN : 1927-0976 (Imprimé)

ISBN : 978-1-4435-7178-4 (Imprimé)



RAPPORT SUR LA DIVERSITÉ DE LA FPO DE 2011

MESSAGE DE LA SECRÉTAIRE DU CONSEIL DES MINISTRES

Deux ans se sont écoulés depuis la publication du premier Plan stratégique triennal de la FPO en matière de diversité, intitulé *Diriger le changement à partir d'une base solide*.

Dotés de cette feuille de route, nous avons travaillé d'arrache-pied pour bâtir une FPO qui reflète et valorise la diversité de notre organisation et de notre province.

Ensemble, nous avons fait des progrès énormes.

Les réseaux d'employés habilitent le personnel à faire la preuve de leurs compétences et de leurs idées. Les programmes de mentorat font le lien entre les dirigeants de la FPO et les employés faisant partie de groupes sous représentés. Notre Outil d'évaluation en matière d'inclusion contribue à renforcer nos programmes, politiques et services. De plus, les ministères de toute la FPO trouvent des manières uniques d'adopter la diversité depuis la base.

Mais ce n'est pas tout. Pour la toute première fois, nous disposons d'un outil permettant de nous responsabiliser à l'égard de notre plan en matière de diversité. La Fiche de rendement en matière d'inclusion pour la FPO nous aidera à établir des repères et à suivre les tendances au fil du temps. À mesure que nous avançons, elle nous aidera également à mesurer nos progrès régulièrement.

Tout cela ne représente que quelques unes des initiatives passionnantes que vous découvrirez dans le présent rapport. De plus, nos efforts attirent l'attention dans tout le pays. Pour la quatrième année consécutive, la FPO figure au palmarès des meilleurs employeurs du Canada au titre de la diversité.

Je suis très fière du fait que nous soyons sur la bonne voie, mais nous en sommes toujours aux premières étapes de ce voyage. J'ai donc besoin de votre soutien constant afin de rendre la FPO encore plus accessible, équitable et englobante pour chaque collègue et chaque client.

Je tiens à vous remercier tous de votre engagement continu à l'égard de notre organisation et du service à la population ontarienne dans toute sa diversité.

Veuillez agréer l'expression de mes salutations distinguées.

Shelly Jamieson

Depuis 2008, j'ai le privilège de travailler avec les professionnels dévoués de toute la FPO, qui partagent la vision d'une organisation dynamique et englobante valorisant et respectant tous ses membres, d'une organisation déterminée à fournir d'excellents services au public.

Tandis que nous continuons d'incarner le changement, le présent rapport annuel donne un instantané de l'évolution et de la transformation en cours et montre que nous sommes réellement en route vers *l'inclusion*. Vous le constaterez, nous enregistrons des résultats gratifiants.

Cela a été une grande année pour le Bureau de la diversité – nous avons lancé plusieurs outils, dont l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO et la Fiche de rendement en matière d'inclusion pour la FPO. La Fiche de rendement, qui est un élément fondamental du présent rapport annuel, est un outil utile qui nous aidera à mesurer nos progrès et à suivre les tendances à long terme.

Lorsque nous vous avons demandé des témoignages en vue de leur présentation dans ce rapport, nous avons été submergés par plus de 80 récits en provenance des bureaux ministériels de tout l'Ontario. Nous ne pouvions pas inclure tous ces superbes témoignages au présent rapport, mais ils sont affichés sur le site intranet du Bureau de la diversité.

Toutes ces réalisations illustrent de quelle manière la diversité, l'accessibilité et l'inclusion se concrétisent au sein même des services publics et des politiques et programmes offerts dans les villes et villages de tout l'Ontario.

Ce voyage ne serait pas possible sans l'engagement d'un grand nombre de personnes – nos comités interprovinciaux et provinciaux, agents de négociation, comités ministériels de la diversité, réseaux d'employés, champions de la diversité et de l'inclusion –, à savoir les leaders officiels et informels de la FPO qui encouragent le changement et qui nous orientent vers une plus grande inclusion.

Je tiens à remercier Shelly Jamieson de son leadership dans ce voyage captivant, de même que nos sous-ministres pour leur rôle dans la mise en œuvre de ce plan d'action. Enfin, je remercie mes collègues du Bureau de la diversité de la FPO et de toute l'organisation qui contribuent à nous guider dans ce voyage important vers *l'inclusion*.

Veuillez agréer l'expression de mes salutations distinguées.



Noëlle Richardson

TABLE DES MATIÈRES

1

INTRODUCTION

2

PLAN STRATÉGIQUE TRIENNAL SUR LA DIVERSITÉ DE LA FPO

3 Accessibilité à la FPO : Suppression des obstacles

6

LE BUREAU DE LA DIVERSITÉ DE LA FPO : L'APPLICATION DES STRATÉGIES FONDATRICES

7 Leadership informé, déterminé et compétent

8 Transformation des comportements et des cultures

14 Intégration de la diversité dans le courant dominant

18 Mesure, évaluation et rapports de nos succès

20

RÉALISATION DE NOS OBJECTIFS : PROFILS MINISTÉRIELS

20 Service à la clientèle

30 Culture englobante sur le lieu de travail

36 Engagement de la direction

44 Activités de promotion de l'inclusion et croissance organisationnelle

52 Reflet du public que nous servons

56

LA RÉALISATION DE NOTRE VISION : LE VOYAGE VERS L'INCLUSION

INTRODUCTION

La fonction publique de l'Ontario (FPO) offre des programmes, des politiques et des services à 13 millions de personnes dans l'un des plus territoires de compétence les plus diversifiés au monde.

Au cours des trente dernières années, l'Ontario a connu des changements spectaculaires et les projections montrent que cette évolution se poursuivra à long terme à mesure que notre population vieillit et que nous continuons d'attirer de nouveaux arrivants du monde entier.

En 2009, le Bureau de la diversité a publié le Plan stratégique triennal sur la diversité de la FPO, *Diriger le changement à partir d'une base solide*, qui visait à intégrer diversité, accessibilité et inclusion aux activités centrales de la FPO.

Nous en sommes toujours à la phase initiale de notre transformation, mais le présent rapport, *Vers l'inclusion*, montre clairement les progrès importants que nous avons réalisés, et il permettra de mesurer ces progrès selon des catégories précises en matière de diversité et d'inclusion.

Le rapport contient également des témoignages d'employés dont la vie et le travail ont enrichi le voyage vers *l'inclusion*.

Nota - Les liens au site intranet du gouvernement de l'Ontario mènent à des pages publiées en anglais seulement.

PLAN STRATÉGIQUE TRIENNAL SUR LA DIVERSITÉ DE LA FPO

Lancé en 2009, le Plan stratégique triennal sur la diversité présente la vision, les objectifs et les stratégies clés à mettre en œuvre pour atteindre notre vision d'une fonction publique de l'Ontario (FPO) diversifiée, accessible et englobante.

Stratégie de diversité de la FPO

VISION

Une organisation diversifiée et englobante qui fournit un excellent service au public et aide tous les employés à réaliser leur plein potentiel.

BUTS

- **Incorporer** les objectifs et les résultats liés à la diversité dans les politiques, programmes et services de la FPO
- **Édifier** un lieu de travail sain exempt de harcèlement et de discrimination
- **Refléter** le public que nous servons à tous les niveaux de la main-d'œuvre de la FPO
- **Répondre** aux besoins d'une population diversifiée

STRATÉGIES

Leadership informé,
déterminé et
compétent

Transformation des
comportements et
des cultures

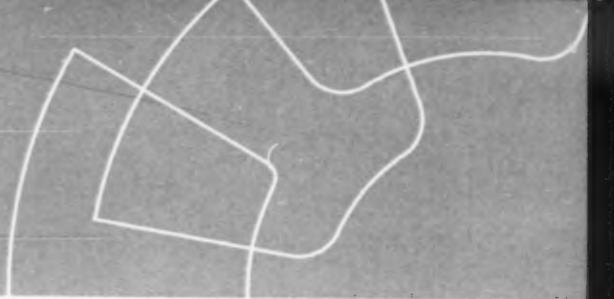
Intégration de la
diversité dans le
courant dominant

Mesure, évaluation
et rapports

LES GENS

LES PROCESSUS

LES MESURES



Accessibilité à la FPO : Suppression des obstacles

L'accessibilité est un aspect fondamental de la Stratégie de diversité de la FPO. Ainsi, lorsque nous évoquons l'extension et l'intégration de la diversité et de l'inclusion dans le courant dominant, cela signifie aussi donner un meilleur accès aux personnes handicapées en éliminant définitivement les obstacles.

Les obstacles se présentent sous bien des aspects. Il peut s'agir d'obstacles physiques et technologiques, qui limitent l'accès au travail et aux services, ou d'obstacles attribuables aux attitudes ou de nature systémique (des pratiques acceptées à caractère involontaire), qui empêchent les employés handicapés de réaliser leur plein potentiel.

Nous devons donc changer fondamentalement notre façon de considérer le handicap – au lieu de chercher à « réparer » la personne, il nous faut créer un environnement adapté aux personnes handicapées.

C'est pourquoi la fonction publique de l'Ontario applique une approche coordonnée et axée sur la collaboration pour définir et éliminer les obstacles à l'accessibilité, et ce, en vue de créer un Ontario accessible d'ici 2025. Voici quelques exemples des principales étapes franchies à ce jour :

- L'Ontario est la seule administration au Canada à avoir établi dans la législation un objectif complet en matière d'accessibilité (2025).

- L'Ontario est la première administration au monde à passer d'une législation fondée sur les plaintes à un régime moderne de réglementation concernant l'accessibilité.
- L'Ontario est la seule administration au monde à obliger les organisations des secteurs public et privé à former leur personnel aux pratiques de service à la clientèle accessible.

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) exige l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes obligatoires d'accessibilité dans des domaines essentiels, normes que le gouvernement de l'Ontario, les municipalités et les autres organisations visées doivent respecter afin de garantir l'accessibilité pour toute la population ontarienne.

La norme pour les services à la clientèle a été la première norme achevée et est désormais en place sous la forme d'un règlement. Les normes concernant l'information et les communications, l'emploi et le transport ont elles aussi été intégrées en un même règlement intitulé *Normes d'accessibilité intégrées* (RNAI). Le RNAI harmonise et rationalise les exigences de ces trois normes et comprend des initiatives axées sur la conformité et l'application de la loi. La version finale proposée de la norme d'accessibilité au milieu

PLAN STRATÉGIQUE TRIENNAL SUR LA DIVERSITÉ DE LA FPO

bâti a été présentée au gouvernement, qui décidera de ce qui sera imposé et d'ici quelle date.

La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario a la responsabilité de surveiller l'application de la LAPHO dans toute la province. Cela inclut la surveillance de l'élaboration de normes d'accessibilité, la prise de contact avec les organisations visées et le soutien à leur apporter en matière de conformité, et l'administration des exigences liées à la conformité et aux rapports prévues dans les normes, qui deviennent des règlements en vertu de la loi.

la FPO le rapport sur l'accessibilité, qui attestait notre conformité avec la norme pour les services à la clientèle.

Le Bureau de la diversité travaille également avec plusieurs partenaires gouvernementaux pour veiller à ce que la FPO continue de faire preuve de leadership en définissant et en éliminant les obstacles de manière proactive. Voici certains points saillants du travail des partenaires gouvernementaux :

Échéancier relatif à la LAPHO

2010

Service à la clientèle

La norme exige que les organisations visées en Ontario fournissent les biens et services par des moyens accessibles aux personnes handicapées.

Le gouvernement a promulgué le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées qui a été déposé le 3 juin 2011. Il comprend les trois normes suivantes :

Renseignements et communications

La norme vise à aider les entreprises et les autres organisations à créer, à fournir et à recevoir de l'information et des communications par des moyens accessibles aux personnes handicapées.

Emploi

La norme vise à établir l'accessibilité tout au long du cycle de vie professionnelle, notamment par des exigences en matière de recrutement, de maintien au sein de l'effectif et d'adaptation à l'égard des personnes handicapées.

Transports

La norme vise à permettre des déplacements plus faciles et plus spontanés correspondant aux besoins des Ontariens et Ontariennes, quelles que soient leurs capacités, y compris ceux des personnes handicapées et d'une population vieillissante.

- **Ministère des Services sociaux et communautaires - Le Centre d'excellence en accessibilité à l'information et à la technologie de l'information** veille à ce que les personnes handicapées puissent accéder facilement à l'information au moyen des sites Web gouvernementaux en procurant certains outils (p. ex., vérificateurs d'accessibilité).
- **Ministère des Services gouvernementaux - La Division de la gestion de la chaîne d'approvisionnement des Services communs de l'Ontario** veille à ce que les nouveaux contrats avec les fournisseurs attribués incluent des exigences pertinentes relatives à l'accessibilité. Les contrats avec les fournisseurs attribués d'organisation d'événements sont les premiers

à être actualisés, ce qui permet aux événements dirigés par le ministère d'être accessibles à tous.

- **Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels - Mesures d'urgence** Ontario amorce une consultation avec les intervenants de la protection civile afin de définir les approches et pratiques exemplaires permettant d'améliorer la protection civile à l'intention des personnes handicapées.

Ce ne sont là que quelquesunes des initiatives dirigées par nos partenaires gouvernementaux dans le cadre des efforts de la FPO pour atteindre l'objectif d'être une organisation sans obstacle d'ici 2025.

Milieu bâti

La norme proposée, qui devrait compléter le Code du bâtiment de l'Ontario, traite de l'accès aux édifices et aux espaces extérieurs et dans ces édifices et ces espaces.

2025

Une fonction publique de l'Ontario (FPO) sans obstacle

Toutes les sortes d'obstacles présents à la FPO sont visés :

- Psychologiques
- Physiques
- Architecturaux
- Politiques et pratiques
- Technologie
- Information et communications
- Législatifs

LE BUREAU DE LA DIVERSITÉ DE LA FPO : L'APPLICATION DES STRATÉGIES FONDATRICES

Introduction

Le Bureau de la diversité de la FPO est chargé de diriger la transformation de la FPO vers une organisation diverse, accessible et englobante.

Sachant que chaque ministère et chaque région ont leur culture propre, le Bureau de la diversité s'allie à des ministères, des secteurs de programme, des responsables de politiques et d'autres intervenants clés et les appuie pour veiller à ce que la diversité soit incorporée dans toutes les activités de notre organisation. L'établissement et l'entretien de liens dans toute la FPO sont des éléments vitaux de notre processus de transformation.

Pour atteindre nos objectifs, nous nous appuyons sur quatre stratégies clés :

- **Leadership informé, déterminé et compétent**
- **Transformation des comportements et des cultures dans toute la FPO**
- **Intégration de la diversité dans le courant dominant**
- **Mesure, évaluation et rapports relativement à nos progrès et nos réussites**

Les sections qui suivent montrent de quelle façon ces stratégies sont mises en œuvre dans les principales initiatives et activités du Bureau de la diversité.



OPS Diversity



Ontario

Stratégie fondatrice : Leadership informé, déterminé et compétent

Dialogues autour de la diversité et de l'inclusion

Le Bureau de la diversité continue de parrainer les dialogues autour de la diversité et de l'inclusion au sein du Conseil des sous-ministres. Ces dialogues permettent à des experts et praticiens des domaines de la diversité, de l'accessibilité et de l'inclusion de débattre avec nos dirigeants de ce qui fonctionne bien à l'occasion de la mise en œuvre d'un changement organisationnel d'une telle complexité.

Les cours en ligne consacrés au leadership englobant soutiennent le leadership informel et officiel.

En août 2010, le Bureau de la diversité s'est associé avec le Centre du leadership et de l'apprentissage de RHOntario pour lancer un nouveau programme visant à établir des champions de la diversité, de l'accessibilité et de l'inclusion à l'échelon supérieur.

Inspiré du cours en ligne *Differences Matter: Diversity Foundations*, le programme *Inclusive Leadership: Leading Diversity* est un cours en ligne à progression libre conçu pour aider les gestionnaires de la FPO à explorer des stratégies interpersonnelles afin de mener et de promouvoir la diversité et l'inclusion.

S'adressant principalement aux gestionnaires, le cours est néanmoins ouvert à tous les employés de la FPO désireux de renforcer leurs connaissances et leur compréhension de la diversité, de l'accessibilité et de l'inclusion – c'est une première à la FPO. Depuis son lancement en août dernier, 781 employés et gestionnaires de la FPO ont suivi ce cours.

Leadership : Les efforts paient Le saviez-vous?

Source des données : Réponses
des ministères au 31 mars 2011

... Chaque sous-ministre, sans exception, a dans son plan de rendement des engagements liés à la diversité et à l'inclusion

... Tous les ministères sont en conformité avec le règlement *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle pris en application de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

LE BUREAU DE LA DIVERSITÉ DE LA FPO : L'APPLICATION DES STRATÉGIES FONDATRICES

Stratégie fondatrice : Transformation des comportements et des cultures

Programmes de mentorat de la FPO

Les programmes de mentorat réciproque axés sur la diversité sont une initiative centrale du Plan stratégique triennal sur la diversité de la FPO.

Les programmes de mentorat forment un cadre d'apprentissage réciproque sur la diversité, l'accessibilité et l'inclusion entre les cadres supérieurs et leurs employés partenaires. Cela renforce des deux côtés les compétences et la capacité à promouvoir et favoriser un lieu de travail englobant qui sera maintenu longtemps après l'achèvement du programme.

La FPO est au Canada la seule organisation du secteur public à être dotée d'un tel programme à l'intention de ses cadres supérieurs.

L'an dernier, il a été recommandé aux ministères d'élaborer leurs propres programmes pilotes de mentorat. Désormais, chaque ministère est doté d'un programme de mentorat sur la diversité, auquel participent les sous-ministres (SM), les sous-ministres adjoints (SMA) et, dans bien des cas, les directeurs. Parallèlement à la mise en place de leurs propres programmes par les ministères, le Bureau de la diversité de la FPO continuera de soutenir ces derniers en leur procurant ressources et outils. Pour en savoir plus sur les programmes, outils et ressources en question, veuillez vous rendre sur le site intranet du Bureau de la diversité de la FPO (<http://intra.net.gov.on.ca/diversity>). (En anglais seulement)

Mentorat : une vraie réussite

100 % (des 30 ministères) ont lancé des programmes de mentorat axés sur la diversité.
Sur ce chiffre...

- Près de 80 % ont élargi le programme au-delà du niveau des SMA pour y inclure des directeurs ou gestionnaires en tant que partenaires de niveau supérieur;
- Près de 65 % ont formé des partenariats multiministériels;
- 346 employés partenaires ont participé aux programmes ministériels de mentorat axés sur la diversité;
- Plus de 300 partenaires de niveau supérieur (SM, sous ministres associés, sous ministres adjoints et directeurs) ont participé aux programmes ministériels de mentorat axés sur la diversité.

Espaces silence

Les Espaces silence contribuent à l'instauration d'un milieu de travail englobant en faisant savoir aux employés qu'ils comptent vraiment.

Ils procurent à tous les employés de la FPO un espace englobant et confortable propice à la réflexion, la contemplation, la méditation et la prière.

Les réactions à la mise en place de ces espaces ont été extrêmement positives. Les réponses non sollicitées des utilisateurs des Espaces silence mettent en évidence divers avantages, en particulier :

- un plus grand sentiment d'engagement et de fierté de faire partie de la FPO chez les employés;
- une productivité accrue;
- un plus grand équilibre entre les vies professionnelle et personnelle, et davantage de bien être;
- le sentiment de pouvoir être pleinement soi au travail.

Le ministère des Transports est un leader en la matière en procurant des services Espaces silence à 20 ministères un peu partout en Ontario, dont l'Espace silence commun de la tour Garden City de St. Catharines et ceux des complexes du gouvernement de North Bay et de Downsview.

Pour en savoir plus sur l'emplacement des Espaces silence dans toute la province, veuillez vous rendre sur le site intranet du Bureau de la diversité <http://intra.mgs.gov.on.ca/diversity>. (En anglais seulement)

Au 31 mars 2011, huit Espaces silence sont disponibles à divers endroits de toute la province, et l'ouverture d'autres Espaces est prévue dans les mois à venir.



La membre du personnel Nancy Lew de la FPO durant un moment de réflexion tranquille

LE BUREAU DE LA DIVERSITÉ DE LA FPO : L'APPLICATION DES STRATÉGIES FONDATRICES

Réseaux d'employés de la FPO

En 2010, le Bureau de la diversité a continué de soutenir les réseaux d'employés.

Les réseaux d'employés sont des associations à caractère volontaire dirigées par des employés autour d'intérêts, de défis et de liens ou d'antécédents communs.

Ces réseaux aident les membres de groupes sous-représentés à se sentir soutenus, mis à contribution et inclus au lieu de travail. Ils ne se limitent pas à un ministère ou à un service particulier, mais rassemblent des employés de l'ensemble de la FPO.

Les représentants des réseaux d'employés se rencontrent régulièrement dans le cadre du Conseil de la diversité pour relever des défis communs à tous les réseaux et pour partager des pratiques exemplaires. Ils servent également de ressources en matière de diversité, d'accessibilité et d'inclusion pour la FPO.

Lancé en mars 2010, le **Réseau des employés autochtones** est un réseau composé de professionnels des Premières nations, métis et inuits employés par la fonction publique de l'Ontario. Ses membres sont déterminés à s'entraider et à soutenir l'employeur, la population ontarienne et leurs nations et territoires d'attache respectifs par l'application de valeurs traditionnelles collectives tels le respect, la gentillesse et le partage. Sa création porte à huit le nombre de réseaux d'employés et à plus de 10 000 le nombre total de membres de ces réseaux. Renseignez-vous plus en détail à la page <http://intra.net.gov.on.ca/diversity/diversity-inclusion/employee-networks/aboriginal-network>. (En anglais seulement)

[net.gov.on.ca/diversity/diversity-inclusion/employee-networks/aboriginal-network](http://intra.net.gov.on.ca/diversity/diversity-inclusion/employee-networks/aboriginal-network). (En anglais seulement)

Le Regroupement ontarien des fonctionnaires noirs (BOPS)



noirs (BOPS) compte quelque 900 employés de la FPO. Il offre à ses membres une tribune pour le partage de l'information, l'orientation,

l'entraide et le mentorat. L'an dernier, à l'occasion de sa quatrième assemblée générale du Regroupement, ses membres ont pu rencontrer des hauts dirigeants de la FPO. Renseignez-vous plus en détail à la page <http://intra.net.gov.on.ca/diversity/diversity-inclusion/employee-networks/bopers>. (En anglais seulement)

Le Réseau de la FPO pour les personnes handicapées (DNet)



handicapées (DNet) est un réseau de 160 membres de la FPO touchés par des handicaps divers et désireux de soutenir l'établissement d'un lieu de travail plus englobant pour les personnes handicapées. L'objectif du Réseau est de permettre aux membres de partager leurs expériences, d'offrir du soutien et de se pencher sur des préoccupations particulières liées à l'accessibilité au cours de l'élimination des obstacles systémiques.

En 2010, DNet a participé à la célébration de la Journée internationale des personnes handicapées. Renseignez-vous plus en détail à la page <http://intra.net.gov.on.ca/diversity/diversity-inclusion/employee-networks/disability-network>. (En anglais seulement)



L'East Asian Network Group (EANG) est une organisation dont les plus de 2 900 membres partagent les racines et les valeurs culturelles de plusieurs régions et pays (Cambodge, Chine, Hong Kong, Indonésie, Japon, Corée, Laos, Macao, Malaisie, Philippines, Singapour, Taïwan, Thaïlande et Vietnam). En 2010, EANG a participé activement à la célébration du Nouvel an chinois et à l'événement cycliste Big Bike Ride. Renseignez-vous plus en détail à la page <http://intra.net.gov.on.ca/diversity/diversity-inclusion/employee-networks/east-asian-network>. (En anglais seulement)



Avec plus de 1 100 membres, **FrancoGO**, le réseau des employés francophones de la FPO, a pour objectif de contribuer au perfectionnement professionnel et à l'excellence des francophones au sein de la FPO. En 2010, dans le cadre de ses nombreuses activités, FrancoGO a organisé les célébrations de la première édition du Jour des Franco Ontariens et Franco Ontariennes. De plus, le commissaire aux services en français a qualifié la création de FrancoGO de pratique exemplaire dans son rapport annuel de 2009-2010. Renseignez-vous plus en détail à la page <http://intra.net.gov.on.ca/diversity/diversity-inclusion/employee-networks/franco-go>.



En 2010-2011, le **Réseau de la Fierté de la FPO (RFF)** a vu le nombre de ses membres augmenter jusqu'à près de 700. Au printemps 2010, le Réseau de la Fierté a lancé la campagne Positive Space, où des champions de l'« espace positif » désignent leur bureau (fermé ou à cloisons) comme un espace positif pour tous, quelle que soit l'orientation sexuelle ou l'identité de genre. En 2010-2011, cette campagne a pris de l'ampleur, avec 374 champions formés présents dans 123 bâtiments de 40 villes de l'Ontario – une réalisation remarquable. Le Réseau de la Fierté de la FPO est fier du fait que ses membres sont ouverts à toute orientation sexuelle et à toute identité de genre. Renseignez-vous plus en détail à la page <http://intra.net.gov.on.ca/diversity/diversity-inclusion/employee-networks/pride-network>. (En anglais seulement)



Le South Asian Network (SAN) compte quelque 300 membres et met une tribune à la disposition des employés de toute la FPO originaires de l'Asie du Sud afin qu'ils puissent partager de l'information, des expériences et des préoccupations communes. En 2010, le SAN a organisé les célébrations des festivals de l'Asie du Sud et du mois du patrimoine de l'Asie du Sud, ainsi que d'autres initiatives de moindre envergure. Renseignez-vous plus en détail à la page <http://intra.net.gov.on.ca/diversity/diversity-inclusion/employee-networks/south-asian-network>. (En anglais seulement)

LE BUREAU DE LA DIVERSITÉ DE LA FPO : L'APPLICATION DES STRATÉGIES FONDATRICES



La réseau Relève de la fonction publique de l'Ontario (Relève FPO) est un organisme s'adressant aux nouveaux professionnels de toute la province. Il a pour mandat de fournir des occasions de réseautage, de faciliter l'apprentissage et le perfectionnement professionnel et de mettre de l'avant les priorités de la FPO, y compris la diversité et l'inclusion, pour ses 4 000 membres. En 2010, Relève FPO a continué de sensibiliser les nouveaux professionnels aux débouchés au sein de la FPO par un programme de mentorat, des occasions de jumelage et des activités d'apprentissage et de réseautage. Relève FPO parvient à une conférence de toute une journée consacrée à la planification de carrière prévue en 2015. Renseignez-vous plus en détail à la page <http://intra.net.gov.on.ca/diversity/diversity-inclusion/employee-networks/tomorrows-ops>. (En anglais seulement)

Apprentissage Et Perfectionnement

Le Bureau de la diversité continue d'élaborer des outils et des ressources pédagogiques qui aident la FPO à devenir une organisation englobante et ouverte aux différences culturelles de chaque employé et client.

Voici des initiatives qui ont facilité la transformation des comportements et des cultures à l'échelle de la FPO en 2010.

Exposition de 2010 consacrée à l'accessibilité

Selon l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), les troubles de santé mentale sont la principale cause de handicap pour les Canadiens et Canadiennes de 15 à 44 ans. Parmi l'ensemble des personnes handicapées, celles qui ont une maladie mentale sont les plus touchées par la stigmatisation au travail et sont confrontées aux obstacles à l'emploi les plus importants.

L'Exposition de 2010 consacrée à l'accessibilité visait à étudier plus en détail ce problème en prenant pour thème « Minds Matter » (l'esprit, ça compte), c.-à-d. en se centrant sur les maladies mentales et la consommation d'alcool et de drogue au travail, qui constituent souvent des handicaps dissimulés. C'était la première fois que les maladies mentales et la consommation d'alcool et de drogue au travail étaient évoquées au cours d'une tribune d'une telle ampleur au sein de la FPO.



Des vidéos font de l'accessibilité une « Mission Possible ».

L'accessibilité des services gouvernementaux pour toute la population ontarienne est une priorité et une obligation pour l'ensemble du personnel de la FPO.



En vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), la FPO intègre la sensibilisation et l'accessibilité à ses politiques, programmes et services afin de contribuer à l'atteinte de notre objectif d'un Ontario sans obstacle d'ici 2025. La série de vidéos Mission Possible nous aidera tous à atteindre nos objectifs en matière d'accessibilité au moyen d'une approche de formation novatrice et divertissante.

Disponible par l'intermédiaire du Centre du leadership et de l'apprentissage (CLA), la série de vidéos Mission Possible peut être visionnée depuis votre ordinateur de bureau. De plus, l'inscription et le visionnement de chaque vidéo par l'entremise du CLA actualiseront automatiquement votre dossier d'apprentissage.

Calendrier et lignes directrices sur les journées importantes

Pour renforcer les compétences culturelles dans toute la FPO, le Bureau de la diversité a publié des lignes directrices sur les journées importantes en mars 2011. Ces dernières visent à mieux nous sensibiliser et nous faire comprendre la diversité de cultures, de coutumes, de traditions et de croyances dans les communautés qui émaillent toute la province et la FPO.

Ces lignes directrices et un calendrier des journées importantes sont à la disposition de tous les ministères sur le site intranet du Bureau de la diversité <http://intra.net.gov.on.ca/diversity>. (En anglais seulement)

UNE SÉRIE METTANT DE L'AVANT LES PRATIQUES EXEMPLAIRES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

Les vidéos Mission Possible portent sur les sujets suivants :

- **A Word about Word ©: Making Microsoft Word 2003 © Documents Accessible** (Rendre accessibles les documents en Microsoft Word 2003)
- **Turning the Page: Making PDF Documents Accessible** (Rendre accessibles les documents en PDF)
- **Connecting the Dots: How to Prepare Documents for Braille Transcription** (Préparation des documents à la transcription en braille)
- **It's Your Call: Using a TTY and the Bell Relay System to Communicate with Someone Who is Deaf, Deafened or Hard of Hearing** (Utilisation d'un appareil téléscripteur et du Service de relais Bell pour communiquer avec une personne sourde, devenue sourde ou malentendant)
- **Your Turn to Lead: Guiding a Person who has a Dog Guide or White Cane** (Guider une personne qui a un chien guide ou une canne blanche)
- **Interpreters, Intervenors, Attendants, Oh My! Interacting with Someone When a Support Person is Present** (Interagir avec une personne en présence d'une personne de soutien – interprètes, intervenants ou autres aides)

LE BUREAU DE LA DIVERSITÉ DE LA FPO : L'APPLICATION DES STRATÉGIES FONDATRICES

Stratégie fondatrice : Intégration de la diversité dans le courant dominant

Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO

En tant que ressource pédagogique en ligne multidimensionnelle et conviviale, l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO a été élaboré pour permettre au personnel de la FPO d'élaborer et d'exécuter des politiques, programmes et services accessibles, englobants et adaptés. Cet outil comprend notamment :

- une description des 17 dimensions de la diversité;
- des exemples d'obstacles à l'accessibilité et des suggestions en vue de leur élimination;
- des questions exploratoires aidant à définir et à éviter les obstacles auxquels vos clients (internes et externes) pourraient être confrontés et dont vous n'étiez peut-être pas conscients.

Présenté à l'événement Showcase Ontario en septembre 2010, l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO a été lancé avec succès à l'occasion d'un événement interactif, en présence du secrétaire du Conseil des ministres, de sous-ministres et d'autres intervenants de premier plan, le 13 janvier 2011.

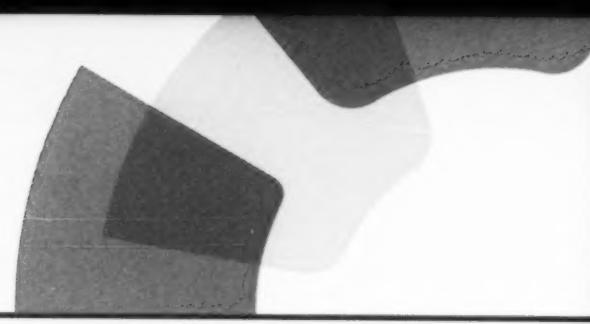
L'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO est aussi un catalyseur pour la transformation des comportements et des cultures à laquelle nous aspirons tous pour intégrer pleinement la diversité, l'accessibilité et l'inclusion à nos modes de travail.

Vous trouverez l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO et le guide s'y rapportant sur le site intranet du Bureau de la diversité (<http://intra.net.gov.on.ca/diversity>). Vous pouvez aussi demander au Bureau de la diversité de la FPO un document résumant les questions posées dans l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO.

Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO

Des conseils d'expert sur l'inclusion, la diversité et l'accessibilité à portée de main!

Consultez l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion à la page www.Ontario.ca/OPSDiversity. (En anglais seulement)



Les communautés de praticiens favorisent la diversité, l'accessibilité et l'inclusion

Afin de faciliter l'intégration de la diversité, de l'accessibilité et de l'inclusion à l'échelle du gouvernement, le Bureau de la diversité a créé un Forum sur l'accessibilité de la FPO et une communauté de praticiens pour la diversité.

Le Forum sur l'accessibilité de la FPO donne aux ministères l'occasion de s'informer mutuellement des initiatives, des pratiques exemplaires liées à l'accessibilité et des défis d'intérêt commun. Le Forum aide également la FPO à s'acquitter de ses obligations en vertu de la LAPHO.

De même, la communauté de praticiens pour la diversité est composée de représentants ministériels qui se rencontrent chaque mois ou suivant les besoins pour entretenir des réseaux et partager de l'information sur les initiatives, programmes et pratiques exemplaires liés à la diversité et à l'inclusion.

L'Initiative de service à la clientèle

L'Initiative de service à la clientèle procure un soutien essentiel aux ministères et aux organismes centraux. C'est l'une des nombreuses ressources de renforcement des capacités mises en œuvre par le Bureau de la diversité pour soutenir nos ministères partenaires dans leurs efforts en vue de réaliser la vision de la diversité à la FPO.

Neuf représentants du service à la clientèle fournissent aux ministères et aux organismes centraux du soutien et un service à la clientèle adaptés et personnalisés pour aider chaque ministère dans ses efforts en vue de réaliser la vision de la diversité à la FPO. Ce soutien comprend des communications opportunes avec les ministères qui favorisent l'atteinte de leurs objectifs en matière de diversité et d'inclusion ainsi que la détermination des obstacles et des lacunes qui peuvent faire obstacle aux progrès.

LE BUREAU DE LA DIVERSITÉ DE LA FPO : L'APPLICATION DES STRATÉGIES FONDATRICES



Les représentants du service à la clientèle des Bureaux de la diversité procurent un soutien essentiel aux ministères et aux Services centraux

Le projet d'optimisation du site intranet du Bureau de la diversité

Le Bureau de la diversité de la FPO s'est engagé à munir les ministères et le personnel de l'ensemble du gouvernement de l'information et des outils dont ils ont besoin pour s'adapter aux différences culturelles.

C'est là un défi de taille, car la FPO compte quelque 67 000 employés œuvrant dans 30 ministères d'un bout à l'autre de la province.

C'est pourquoi, en juin 2010, le Bureau de la diversité de la FPO a lancé le projet *d'optimisation du site intranet*. Ce projet fusionne deux sites intranet – Access OPS et le site Web sur la diversité – sous la forme d'une architecture Web complète et actualisée, ce qui simplifie la présentation du contenu aux employés et poursuit la promotion du changement et de la transformation dans l'ensemble du gouvernement. Le site a des fonctions essentielles, notamment :

- information et mises à jour de la FPO sur les principales activités liées à la diversité, l'accessibilité et l'inclusion;
- dépôt central d'information, de ressources et d'outils;
- engagement des employés – ce qui est une priorité de premier plan – par des blogues, des forums de discussion et d'autres fonctions Web 2.0.

En résumé, le site intranet du Bureau de la diversité veille à ce que tous les employés de la FPO disposent de l'information, des ressources et des outils dont ils

ont besoin pour comprendre et adopter les principes et pratiques de diversité, d'accessibilité et d'inclusion.



LE BUREAU DE LA DIVERSITÉ DE LA FPO : L'APPLICATION DES STRATÉGIES FONDATRICES

Stratégie fondatrice : Mesure, évaluation et rapports de nos succès

Le Plan pluriannuel d'accessibilité (2010-2013)

Le Plan pluriannuel d'accessibilité est un document d'orientation qui aide la FPO à se conformer à la réglementation actuelle et à celle qui sera bientôt en vigueur en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Le Plan résume les principales activités liées à l'accessibilité prévues et en cours dans toute la FPO. Pour le consulter, rendez-vous sur le site intranet du Bureau de la diversité <http://intra.net.gov.on.ca/diversity>. (En anglais seulement.)

La Fiche de rendement en matière d'inclusion pour la FPO

La nouvelle Fiche de rendement en matière d'inclusion pour la FPO aidera à mesurer nos différentes activités et à suivre nos progrès en établissant des repères fondamentaux en fonction desquels nous pourrons évaluer les progrès et définir et suivre les tendances au fil du temps. Tandis que nous poursuivons notre transformation, la Fiche de rendement nous aidera à comprendre l'incidence de nos efforts ainsi que l'ampleur de nos progrès.

L'information utilisée pour la Fiche de rendement provient de sources diverses, notamment des sondages comme le Sondage des employés de la FPO, *L'Accent sur les entreprises* et *Les citoyens d'abord*, ainsi que des rapports ministériels présentés au Bureau de la diversité.

Chacune des cinq catégories de la Fiche de rendement est associée à l'un des quatre objectifs de la Stratégie de diversité triennale de la FPO :

1

Service à la clientèle

Objectif stratégique :
Répondre aux besoins d'une population diversifiée.

2

Culture englobante sur le lieu de travail

Objectif stratégique :
Édifier un lieu de travail sain exempt de harcèlement et de discrimination

3

Engagement de la direction

Objectif stratégique :
Incorporer la diversité dans toutes les politiques et tous les programmes de la FPO



4

Activités de promotion de l'inclusion et croissance organisationnelle

Objectif stratégique :

Incorporer la diversité dans toutes les politiques et tous les programmes de la FPO

5

Reflet du public que nous servons

Objectif stratégique :

Refléter le public que nous servons à tous les niveaux de la main-d'œuvre de la FPO

Dans chacune des cinq catégories, les mesures et indicateurs de rendement sont présentés et interprétés de manière à définir le changement à long terme. En surveillant les progrès réalisés vers nos objectifs et en rendant compte à cet égard, nous en assumons la responsabilité – envers nous-mêmes et les personnes que nous desservons.

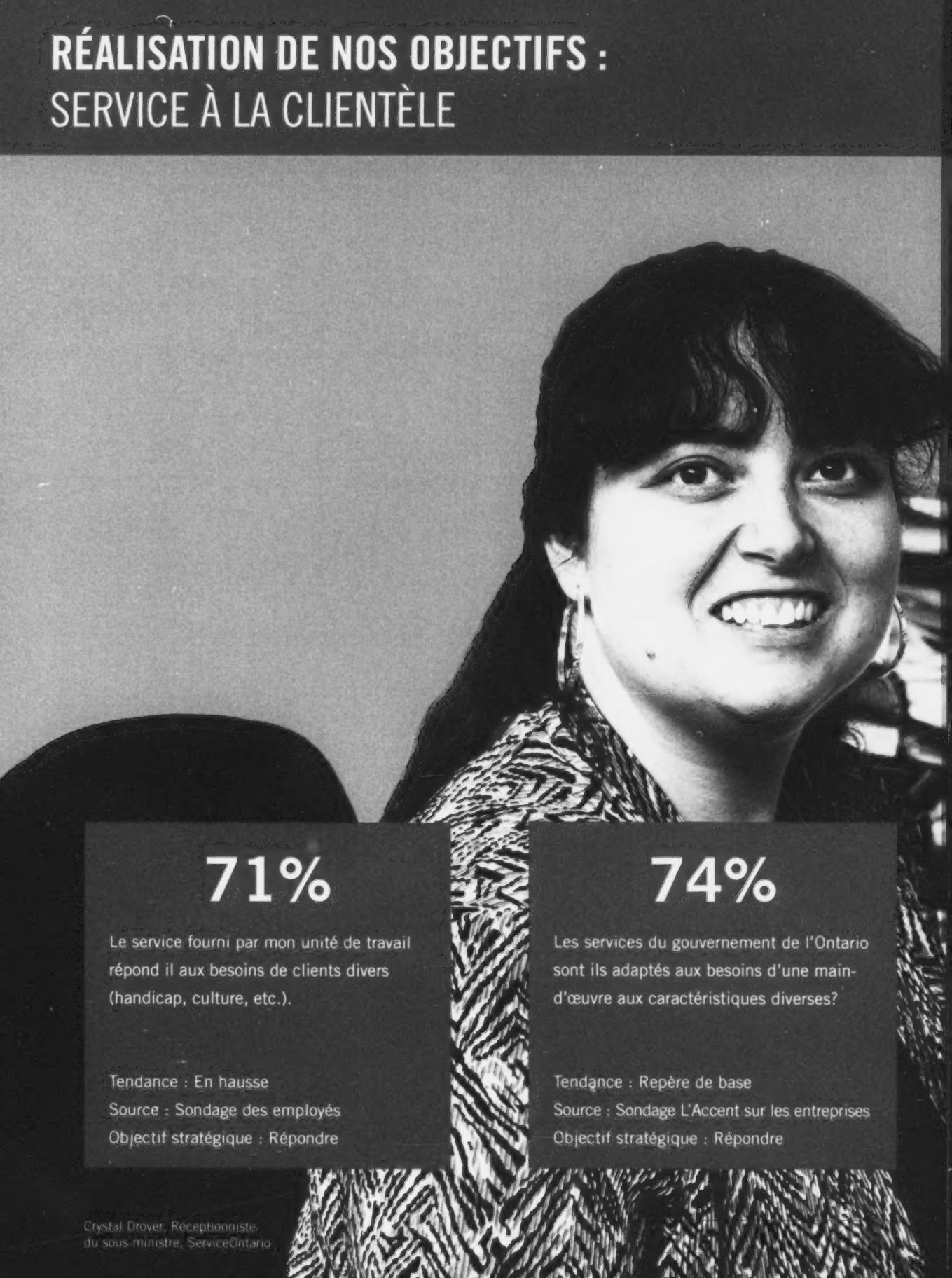
Conclusions Tirées De La Première Fiche De Rendement En Matière D'inclusion Pour La FPO

La Fiche de rendement de 2010-2011 établit de nouveaux repères de base en fonction desquels on pourra mesurer les progrès, à mesure que la FPO atteint ses objectifs organisationnels.

De nombreuses mesures dans la Fiche de rendement proviennent de données existantes. Il faut bien comprendre que les données des sondages reflètent des opinions, et pas nécessairement toute la réalité de notre organisation. Toutefois, associées aux autres mesures, elles fournissent une image plus complète de notre organisation changeante.

Le changement exige souvent plusieurs années. À mesure que d'autres sondages et initiatives seront exécutés, la Fiche de rendement sera actualisée afin de montrer les tendances et l'évolution liées aux opinions, aux comportements et à la croissance de la FPO. Les pages suivantes décrivent les réalisations des ministères de toute la FPO relativement à notre vision stratégique et à nos objectifs.

RÉALISATION DE NOS OBJECTIFS : SERVICE À LA CLIENTÈLE



71%

Le service fourni par mon unité de travail répond-il aux besoins de clients divers (handicap, culture, etc.).

Tendance : En hausse

Source : Sondage des employés

Objectif stratégique : Répondre

74%

Les services du gouvernement de l'Ontario sont-ils adaptés aux besoins d'une main-d'œuvre aux caractéristiques diverses?

Tendance : Repère de base

Source : Sondage L'Accent sur les entreprises

Objectif stratégique : Répondre

Répondre aux besoins de la population diverse de l'Ontario par un excellent service à la clientèle est un objectif fondamental. Que l'interaction avec le public se fasse par courriel, par téléphone, au cours de réunions ou à l'occasion de rencontres communautaires, chacun a le droit à un service professionnel, respectueux, accessible et opportun. En plaçant l'inclusion, l'accessibilité et la diversité au cœur de nos pratiques opérationnelles, de nos politiques et de nos programmes, nous pouvons offrir des services à la clientèle pertinents et adaptés.

79%

Estimez-vous que les opinions et les besoins des propriétaires et dirigeants d'entreprises ayant des caractéristiques ethniques et démographiques variées sont reflétés dans les services rendus par le gouvernement?

Tendance : Repère de base

Source : Sondage L'Accent sur les entreprises

Objectif stratégique : Répondre

À dét.

Mesures qui seront actualisées en fonction des résultats du prochain sondage Les citoyens d'abord 2011.

Tendance : Le sondage devrait être réalisé à la fin de l'été 2011

Source : Sondage Les citoyens d'abord

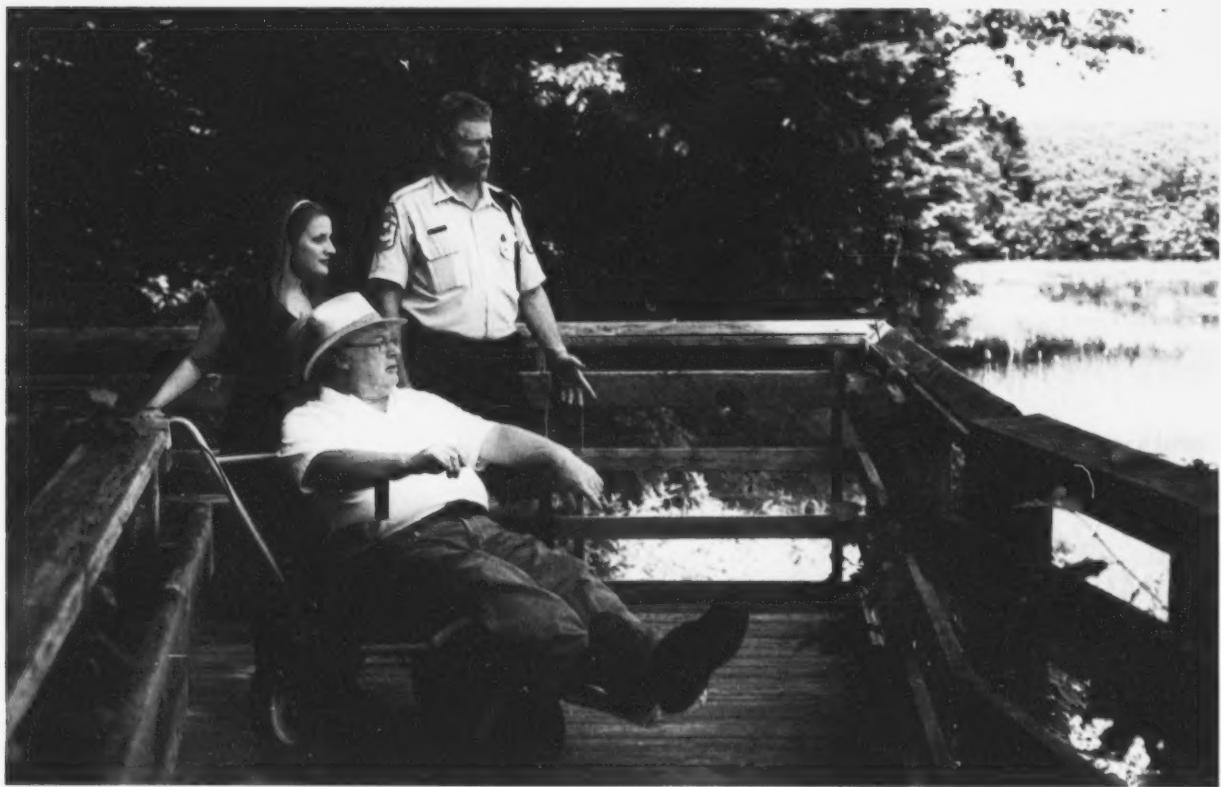
Objectif stratégique : Répondre

RÉALISATION DE NOS OBJECTIFS : PROFILS MINISTÉRIELS

Le parc provincial Awenda : un pionnier en matière d'accessibilité et d'inclusion

Les chênes rouges et les érables à sucre de grande taille qui ombragent les campings du parc provincial Awenda, sur la rive de la baie Georgienne, à 20 minutes au nord ouest de Penetanguishene, ne sont qu'un exemple des superbes particularités naturelles que l'on peut trouver dans ce parc de catégorie environnement naturel.

Désormais, grâce à l'ingéniosité de Mike Armstrong, le directeur du parc, les personnes handicapées peuvent apprécier davantage la beauté de ce paysage escarpé. Avec le concours de Parcs Ontario et en partenariat avec l'association The Friends of Awenda Provincial Park, le parc provincial Awenda a rendu l'expérience du parc plus accessible avec six campings totalement accessibles, des toilettes et des douches sans obstacle, une plate-forme pour pêcher et admirer la nature sur la rive d'un pittoresque lac.



Les fauteuils roulants tout terrain aident les visiteurs à apprécier le parc provincial Awenda

intérieur et près d'un kilomètre de passerelle et de sentiers naturels accessibles.

De plus, le parc tient gratuitement à la disposition des visiteurs handicapés un fauteuil roulant tout-terrain non motorisé leur permettant d'explorer certains tronçons des sentiers, des plages et d'autres zones qui leur seraient sans cela inaccessibles.

« Il est tout à fait logique de rendre le parc aussi accessible que possible », explique M. Armstrong. « Je tente simplement de traiter les autres comme j'aimerais être traité. Ces services et ces améliorations continues profiteront à tous. »

Le parc provincial Awenda est un véritable pionnier dans notre voyage vers l'accessibilité et l'inclusion.

Des employés prennent l'initiative de créer des services accessibles

Le lancement d'un nouveau guide signature est un exemple simple, mais remarquable, de l'amélioration apportée aux vies de millions d'Ontariens et d'Ontariennes par les initiatives de ServiceOntario en matière de service à la clientèle.

Connie Bylsma, agente du service à la clientèle à Hamilton, desservait régulièrement des personnes ayant des troubles de la vue ou des handicaps physiques. Elle a remarqué que certaines personnes avaient du mal à apposer leur signature dans la case prévue à cet effet de certains documents, comme les formulaires de demande et de renouvellement de carte de santé.

« Il était très gênant de demander plusieurs fois aux gens de signer du fait que leur signature dépassait de la case prévue sur les documents. »

Consciente de l'existence d'un besoin, Connie a mis au point un prototype.

Examiné et essayé par la conseillère principale de l'Unité de l'inclusion de ServiceOntario, Anna Ramm, le guide consiste en un cadre noir contrastant fortement avec le document sur lequel il est placé.

L'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) a testé le guide et son représentant a tiré la conclusion suivante : « Tous les clients qui l'ont utilisé ont indiqué qu'il était parfait. Le contraste de couleurs est très utile, et ils peuvent sentir à quel endroit apposer leur signature. »

L'idée est passée du stade de prototype à celui de produit fini en moins de six mois, et le guide a été mis à la disposition de tous les guichets publics en décembre 2010. ServiceOntario espère qu'il sera disponible dans tous les guichets privés d'ici l'été 2011.



Le guide de signature de Service Ontario en utilisation

RÉALISATION DE NOS OBJECTIFS : PROFILS MINISTÉRIELS

« Je suis fière de faire partie d'une fantastique équipe de travailleurs, et je trouve que tout le monde est à remercier », explique Connie. « Cela donne envie de continuer à chercher de nouvelles idées ».

Le palais de justice de Thunder Bay s'ouvre aux traditions locales

En février, un premier coup de pioche mémorable a marqué l'amorce de la construction d'un nouveau palais de justice central à Thunder Bay.

Construit sur le territoire ancestral de la Première nation de Fort William, le palais de justice sera doté de la première salle d'audience et de règlement à caractère autochtone en Ontario. Cet espace adapté du point de vue culturel permettra que les traditions autochtones, inuites et métisses soient respectées dans les instances judiciaires. Toutes les affaires, qu'il

s'agisse de conférences préparatoires à l'instruction ou de gestion de l'instance, d'audiences en matière familiale ou civile, se tiendront dans des conditions conformes à la culture autochtone.

Des chants traditionnels et les sons du grand tambour nishnawbe-aski ont amorcé la cérémonie d'inauguration et souligné le partenariat entre le ministère du Procureur général et le comité consultatif des aînés, qui a été très efficace dans la planification de la nouvelle installation. Les aînés ont également proposé des éléments culturels importants qui ont illustré encore plus avant le caractère unique de cet événement.

Il avait été demandé aux invités d'apporter un petit cadeau à la Première nation de Fort William en reconnaissance de leurs terres traditionnelles et en



Dessin d'artiste du palais de justice achevé



Les aires de service du ministère des Transports de l'Ontario procurent une accessibilité améliorée

gage d'amitié. Les élèves des Premières nations d'une école secondaire de la région ont fabriqué cinq pelles utilisées pendant la cérémonie pour percer la Terre mère. Les pelles, faites de cinq genres de bois locaux, avaient la forme de pagaies.

« Personnellement, la cérémonie m'a beaucoup touché », explique John Ahvenniemi, coprésident du comité consultatif des aînés. « Le fait de rassembler le procureur général, des dignitaires locaux et provinciaux, des membres du comité des aînés et des membres de la Première nation de Fort William illustre remarquablement la diversité de la collectivité de Thunder Bay. »

Le palais de justice comprendra également des commodités sans obstacle avant-gardistes. C'est un véritable modèle d'inclusion.

Les aires de service autoroutières du MTO : adaptées et respectueuses des besoins de la clientèle

« Il faut savoir saisir l'occasion au bon moment ». Cela a été particulièrement vrai pour le réaménagement des aires de service autoroutières de l'Ontario, qui a permis de les rendre plus accessibles.

Peu après que le ministère des Transports (MTO) eut annoncé en 2008 qu'il allait reconstruire 20 de ses 23 aires de service disséminées dans la province, le ministère a reçu une demande d'un citoyen par l'entremise du comité consultatif sur l'accessibilité de Chatham-Kent. La demande visait à ce que les aires réaménagées soient dotées de tables à langer de taille adulte, dans les toilettes individuelles ou familiales, afin de répondre aux besoins des adultes handicapés qui devaient s'allonger pour être changés.

RÉALISATION DE NOS OBJECTIFS : PROFILS MINISTÉRIELS

À la suite de cette demande, toutes les aires réaménagées auront une conception et des caractéristiques d'accessibilité uniformes, notamment des toilettes familiales munies d'une table à langer de taille adulte. Les concepteurs ont appliqué les normes de conception Wellington, axées sur l'accessibilité et très complètes, afin de créer un environnement utilisable par tous, dans la mesure du possible.

« C'est formidable de voir des recommandations du public mises en action », explique Mary Ann Edmondstone, qui travaille à l'Unité de l'accessibilité du ministère. « C'est une marque de l'engagement du MTO à offrir des services accessibles. Ainsi, les familles peuvent voyager en Ontario plus facilement et de manière plus digne et autonome. »

Après leur réaménagement, sept des aires ont rouvert en octobre 2010, trois ont rouvert au printemps 2011 et quatre le feront au cours de l'été. Les six aires restantes ouvriront dans un avenir proche.

À l'évidence, le MTO respecte les besoins de la population ontarienne et y répond en contribuant à bâtir une province plus englobante.

Technologie d'avant garde + attractions historiques = un service plus englobant

Des visiteurs de plus de 70 pays viennent chaque année sur la rive sud de la baie Georgienne pour découvrir le premier établissement européen en Ontario, Sainte-Marie-au-pays-des-Hurons, près de Midland, ainsi que la riche histoire de la base navale et militaire britannique au Havre de la découverte, à Penetanguishene.

Afin d'enrichir le service à la clientèle, le ministère du Tourisme et de la Culture propose des audioguides dans 12 langues.

À Sainte-Marie-au-pays-des-Hurons, les audioguides procurent des visites détaillées en anglais, français, allemand, polonais, russe et japonais, entre autres. Au Havre de la découverte, le service est offert en anglais, français, allemand et espagnol.

Dans chaque attraction, les langues ont été retenues en fonction du nombre de visiteurs par pays d'origine et des caractéristiques de la région du grand Toronto, le principal marché de l'attraction.



Des visiteurs de l'Ontario et de partout au monde apprécient les attractions historiques avec un audio-guide

« Compte tenu de notre principe fondamental du "visiteur avant tout", nous avons jugé important d'établir une atmosphère accueillante avec des éléments de service à la clientèle représentant la diversité de nos visiteurs et de la population de l'Ontario », indique Jan Gray, administratrice générale des Parcs historiques de la Huronie.

Les audioguides ne répondent pas seulement à des besoins culturels, ils donnent aussi une meilleure accessibilité aux visiteurs ayant des déficiences visuelles et une solution de recharge écologique aux livrets détaillés imprimés des deux attractions.

Les registres d'utilisation indiquant la fréquence et la durée de chaque message écouté montrent que 90 % des messages ont été écoutés – un niveau exceptionnel selon les normes du secteur.

Le Centre pour l'accès universel du MTO donne l'exemple en matière d'inclusion

L'accessibilité est essentielle pour l'inclusion – c'est un élément important qui aide à faire de la FPO un employeur de choix.

L'accessibilité a été à l'honneur au cours de l'inauguration par le ministère des Transports de son Centre pour l'accès universel en décembre 2010. Situé à St. Catharines, cette installation polyvalente comprend une salle de réunion accessible, un centre d'examen et une salle d'attente.

Si un postulant a besoin d'un lecteur d'écran ou d'un clavier à gros caractères pour un examen dans le cadre d'une entrevue de recrutement, le centre peut en mettre un à sa disposition. Si des travailleurs blessés ont besoin d'une adaptation particulière



Des claviers accessibles ne sont qu'une des caractéristiques du Centre pour l'accès universel du ministère des Transports de l'Ontario

RÉALISATION DE NOS OBJECTIFS : PROFILS MINISTÉRIELS

pour reprendre le travail, ils peuvent étudier diverses options pour voir celle qui leur conviendra le mieux.

Hélène Nault, coordonnatrice de l'information sur l'accessibilité au MTO, fait remarquer que l'inauguration n'a pas seulement été l'occasion d'inviter des gens à visiter et expérimenter la nouvelle installation, mais qu'elle a également permis de sensibiliser les gens à l'accessibilité en général. « Les gens commenceront à y penser et à l'intégrer dans leur travail », explique t-elle.

Mary Ann Edmondstone, qui fait elle aussi partie de l'Unité de l'accessibilité, indique que le centre soutient l'engagement de la FPO d'être un employeur de choix. « Avec des centres comme celui ci dans toute la province, nous serons davantage en mesure d'attirer des candidats divers et talentueux et de créer un milieu de travail englobant. »

Un objectif fondamental du projet était de fournir un « plan directeur » à d'autres organisations; les travaux pour un centre du même genre ont débuté à Queen's Park grâce aux efforts du Centre de la santé, de la sécurité et du mieux être du personnel de RHOntario.

Bureau du POSPH à Brampton : un modèle de service à la clientèle englobant

Le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) est un programme provincial d'aide sociale qui fournit une aide à l'emploi et au revenu, des prestations de santé et d'autres prestations connexes aux personnes handicapées financièrement dans le besoin.

Brampton est l'une des collectivités les plus diversifiées en Ontario, et c'est pourquoi le personnel du ministère des Services sociaux et communautaires dans la région du Centre-Ouest voulait faire en sorte que les clients du POSPH aux origines très variées aient à leur disposition un lieu accueillant et totalement accessible au nouveau bureau de Brampton, qui a ouvert en décembre 2010.

Parmi les principales caractéristiques d'accessibilité, mentionnons une conception de plain pied, des guichets de réception peu élevés, des tapis indicateurs facilitant les visites des personnes ayant des déficiences visuelles, ainsi que des aires d'entrevue plus accessibles. Ceux sont des améliorations considérables par rapport aux anciennes installations de Mississauga, auxquelles on pouvait seulement accéder par des escaliers ou par une rampe mal agencée tout au bout du bâtiment.

En plus d'être totalement accessible, le bureau est doté d'employés représentant la diversité des quelque 6 000 clients qu'il dessert, de Brampton et des alentours.

En s'axant sur le soutien à la diversité et l'accessibilité, on garantit l'excellence du service à la clientèle et on favorise l'engagement du personnel. Laura Correra, chef de l'équipe du POSPH à Brampton fait l'observation suivante : « Le personnel est enchanté des nouveaux locaux, qui offrent un environnement lumineux et accueillant facilitant le soutien de la clientèle ».

stry of Community and Social Services
o Disability Support Program (ODSP)

Ministère des Services sociaux
Programme ontarien de soutien aux personnes

370
Main Street North
Unit 2



Le personnel de Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) de Brampton à l'extérieur de son nouveau bureau entièrement accessible.

RÉALISATION DE NOS OBJECTIFS : CULTURE ENGLOBANTE SUR LE LIEU DE TRAVAIL

Un lieu de travail sain exempt de harcèlement, de discrimination et de violence est un élément vital d'une culture englobante sur le lieu de travail, qui donne au personnel le sentiment de sécurité et de confiance indispensable pour réaliser son plein potentiel. Une FPO englobante respecte, accepte et, en fin de compte, met à profit nos différences pour bâtir une meilleure organisation. Cette organisation est bien équipée pour desservir les communautés ontariennes changeantes et s'appuie sur tous ses membres, à chaque niveau de l'organisation.

72,02

Indice de l'inclusion (mesures des perceptions des employés sur le degré d'inclusion de la FPO en tant qu'organisation)

Tendance : Repère de base

Source : Sondage des employés

Objectif stratégique : Vision

60%

Mon milieu de travail est sain et sécuritaire.

Tendance : En baisse

Source : Sondage des employés

Objectif stratégique : Édifier

14%

J'ai été victime de harcèlement au travail au cours des deux dernières années.

Tendance : Repère de base

Source : Sondage des employés

Objectif stratégique : Édifier



17%

J'ai été victime de discrimination au travail au cours des deux dernières années.

Tendance : Repère de base

Source : Sondage des employés

Objectif stratégique : Édifier

3%

J'ai été confronté à de la violence sur le lieu de travail au cours des deux dernières années.

Tendance : Repère de base

Source : Sondage des employés

Objectif stratégique : Édifier

RÉALISATION DE NOS OBJECTIFS : PROFILS MINISTÉRIELS

Un partenariat crée des débouchés pour les jeunes autochtones

Un partenariat entre les Services d'urgence, d'aviation et de lutte contre les feux de forêt (SUALFF) du ministère des Richesses naturelles et Outland Reforestation Inc. offre de nouvelles possibilités captivantes de carrière et de formation aux étudiants et étudiantes autochtones participant au programme

de formation pour les jeunes autochtones d'Outland Reforestation dans le Nord-Ouest de l'Ontario.

Trente étudiants de première et deuxième années ont pris part à la journée de familiarisation avec la lutte contre les incendies au Centre de lutte contre les incendies de Dryden au printemps 2010. Les étudiants ont été informés des fonctions et responsabilités des garde-feux et ont participé à des activités pratiques avec des équipes de garde-feux ontariens.



Des étudiants autochtones sont formés en techniques de lutte contre les incendies



Plus tard au cours de l'exercice, en août 2010, les SUALFF ont donné pendant une semaine un cours de formation à la lutte contre les incendies SP-100 à 14 étudiants de deuxième année. Ce cours de niveau d'entrée est obligatoire pour devenir garde-feu autorisé.

Jonathan Bannon, membre de la Première nation de Fort William et coordonnateur de la jeunesse du programme de formation pour les jeunes autochtones d'Outland Reforestation, a suivi le cours de formation. « J'avais toujours voulu le faire », explique t-il. « J'en ai retiré des tas de choses, mais le plus important a été la confiance en moi que j'ai ressentie, comme les autres participants, à l'issue du cours. »

Dave Cleaveley, chef de la Section de l'intervention et des opérations dans le Nord-Ouest des SUALFF, indique que les SUALFF se sont également engagés à recruter les meilleurs élèves, et c'est ainsi que, au cours de la première année de partenariat, cinq élèves ont été embauchés pour la saison 2011 des incendies. « Le partenariat a resserré les liens entre le programme de lutte contre les incendies et les collectivités des Premières nations de tout le Nord-Ouest de l'Ontario », ajoute t-il.

Effectivement, c'est là un exemple très parlant des résultats tangibles rendus possibles par l'engagement envers la diversité et l'inclusion.

Les femmes dans l'aviation, une expérience stimulante

Dans le cadre des célébrations marquant le 100^e anniversaire de la Journée internationale de la femme, le Canadian Bushplane Heritage Centre (qui célèbre le patrimoine des avions de brousse) de Sault-Ste. Marie a salué les réalisations de trois aviatices inspirantes et épanouies des Services d'urgence, d'aviation et de lutte contre les feux de forêt du ministère des Richesses naturelles (MRN).

Près d'une centaine de personnes sont venues écouter Mary Ellen Pauli, de Timmins (la seule femme pilote d'hélicoptère au MRN), Wendy Glushushkin, de Toronto (coordonnatrice des services de vols aux cadres, pilote privée sur son propre Beech Aircraft et membre du Ninety Nines, un club d'aviation pour femmes) et Brandy Wrolstad, de Dryden (technicienne d'entretien d'aéronef).

Munie de bien d'autres compétences, Brandy est la seule femme agréée au Canada pour travailler sur des bombardiers à eau lourds CL415. Elle s'est prise d'intérêt pour l'aviation à l'âge de 12 ans, après le décès de son père dans un accident d'avion survenu dans le Nord de l'Ontario.

« J'ai toujours aimé réparer des choses, et je voulais savoir ce qui était arrivé à son avion », explique-t-elle. « J'avais aussi les pieds sur terre. Tôt ou tard, les choses ont toujours besoin de réparations, et il y aurait donc toujours de bons débouchés », ajoute t-elle.

RÉALISATION DE NOS OBJECTIFS : PROFILS MINISTÉRIELS



Wendy Glushuskin, une des trois femmes mises à l'honneur lors de l'événement de la Journée internationale de la femme de 2010



Divers orateurs et oratrices ont encouragé les jeunes femmes à envisager une carrière dans le secteur de l'aviation – en tant que pilote, constructrice, conceptrice, contrôleur aérien ou mécanicienne. Ce secteur est marqué par une pénurie croissante de main-d'œuvre et offre aux femmes de nombreuses possibilités captivantes, partout dans le monde.

L'accès à l'information renforce l'engagement des employés

L'engagement du personnel est essentiel à la réussite de toute stratégie de transformation majeure.

C'est pourquoi, à l'automne 2010, le ministère du Travail (MTR) a lancé deux nouvelles ressources importantes à l'appui de son voyage vers la diversité : un portail intranet et une vidéo sur la véritable nature de la diversité et de l'inclusion.

Le portail intranet propose un vaste éventail de liens vers de l'information et des ressources sur la diversité, l'accessibilité et l'inclusion, tandis qu'une section spéciale du site intranet du ministère encourage les employés à faire des suggestions, tout en présentant des employés et des initiatives importantes illustrant l'esprit de la diversité et de l'inclusion.

Parallèlement, une vidéo d'information motivante aide à informer le personnel sur la véritable nature de notre voyage vers la diversité et à dissiper des idées fausses.

« Un grand nombre d'employés pensait de façon erronée que notre plan d'action était similaire aux programmes passés d'équité en matière d'emploi et aux politiques d'action positive en vigueur aux États-Unis », explique Shelley James, qui fait partie de l'équipe ministérielle responsable de la vidéo. « Il fallait que la vidéo réponde à la question "qu'est-ce que j'en retire?" en tenant compte de tous les employés, tout en mettant l'accent sur le fait qu'une organisation plus diverse, plus englobante et plus accessible améliore le service à la clientèle. »

La vidéo présente un segment du personnel du MTR représentatif des différentes directions, divisions, régions et agences, ainsi que de la variété de groupes d'âges, de races, de cultures, de compétences, d'orientations sexuelles, de religions et de classifications d'emplois.

Elle a très vite connu un grand succès, au ministère et dans toute la FPO. Avec plus de 1 500 visionnements de novembre 2010 à février 2011, c'est la vidéo sur la diversité la plus vue à la FPO.

RÉALISATION DE NOS OBJECTIFS : ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

Il n'est pas toujours évident ou facile de manœuvrer une organisation vers la transformation. De plus, à la FPO, qui compte 30 ministères, ce voyage peut être difficile et complexe. C'est pourquoi il est important que notre direction – nos dirigeants et cadres aux niveaux les plus élevés – comprennent et valorisent la diversité, l'accessibilité et l'inclusion. Nous comptons sur eux pour montrer l'exemple et promouvoir le changement. La Fiche de rendement en matière d'inclusion met en évidence les engagements de nos sous ministres en matière de rendement et les perceptions du personnel à l'égard de leurs efforts.

60,79

Indice du leadership (rapports sur les perceptions des employés quant à la qualité du leadership et de la supervision sous lesquels ils travaillent).

Tendance : En baisse

Source: Sondage des employés

Objectif stratégique : Incorporer / Répondre

41%

Les cadres supérieurs de mon ministère s'intéressent vraiment au bien-être des employés.

Tendance : En baisse

Source: Sondage des employés

Objectif stratégique : Incorporer



100%

Sous ministres ayant des engagements en matière de rendement liés à la diversité.

Tendance : Stable

Source: Bureau de la diversité à la FPO

Objectif stratégique : Incorporer

74%

Ministères ayant des plans de diversité approuvés et publiés.

Tendance : En baisse

Source: Bureau de la diversité à la FPO

Objectif stratégique : Incorporer

RÉALISATION DE NOS OBJECTIFS : PROFILS MINISTÉRIELS

Le sous ministre Bob Stark : la promotion des idées et de l'innovation pour intégrer l'inclusion

Les employés de ServiceOntario ont une vision commune : « *C'est si simple de créer un milieu de travail inclusif pour satisfaire, ou même dépasser les attentes de nos clients.* »

Avec plus de 300 guichets publics ou exploités par le secteur privé dans tout l'Ontario, c'est là un défi de taille, mais que l'organisation relève avec grand succès grâce au leadership du sous-ministre et directeur général Bob Stark.



Le sous-ministre et directeur général Bob Stark de ServiceOntario

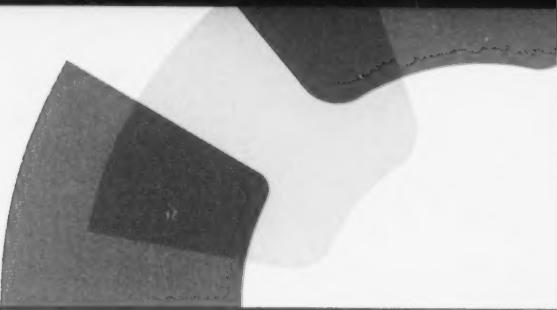
Son blogue, baptisé *Bob's Blog*, permet au sous-ministre Stark de partager ses réflexions et ses idées, tout en incitant le personnel à découvrir que chacun est un leader et un champion de la diversité et de l'inclusion à part entière.

Visité par 2 400 employés de ServiceOntario chaque mois, le blogue est à l'origine de discussions et d'initiatives dans toute l'organisation et fait l'objet d'une rétroaction positive du personnel. Trente-cinq ambassadeurs de l'inclusion disséminés dans les régions de toute la province apportent un soutien supplémentaire au personnel en faisant la promotion du changement depuis la base et dans tout ServiceOntario. De même, le plan d'action pour l'inclusion de ServiceOntario présente clairement les priorités et l'engagement de l'organisation en matière d'inclusion.

Le sous-ministre Stark souligne que l'engagement marqué de son organisation à l'égard de la diversité et de l'inclusion est inspiré par la diversité de l'Ontario.

« Dans la perspective du service, cela signifie faire preuve d'attentions...tenter de respecter davantage les différences de tous nos clients, et être plus ouverts et accessibles à ces différences. »

La création d'un environnement englobant encourageant le personnel à agir au mieux pour leurs clients – et dans lequel il sent entendu et bien intégré à son lieu de travail – met à profit la diversité, les compétences et les talents de tous les employés de ServiceOntario, avec des résultats étonnantes.



Vous trouverez un exemple de nouvelle initiative en lisant l'article sur le nouveau guide-signature de ServiceOntario dans la section consacrée au service à la clientèle.

La sous ministre Cynthia Morton : la promotion d'un leadership informé, déterminé et compétent

On dit souvent que tout voyage commence par un premier pas. Pour nombre de ministères, ce premier pas consiste en l'établissement d'une équipe dirigeante informée, déterminée et compétente.

C'est pourquoi, au printemps 2010, le ministère du Travail (MTR) a mis en oeuvre une évaluation tous azimuts de son leadership. Avec la sous-ministre Cynthia Morton à la barre, l'initiative d'évaluation du personnel cadre en matière d'équité concernait 41 cadres supérieurs du ministère, dont la sous-ministre même, les sous-ministres adjoints, les directeurs et les gestionnaires du Groupe des cadres supérieurs 1.



La sous-ministre Cynthia Morton et son équipe de la haute direction au ministère du Travail

RÉALISATION DE NOS OBJECTIFS : PROFILS MINISTÉRIELS

Chaque cadre s'est livré à une auto-évaluation. L'Unité des activités stratégiques du ministère a ensuite retenu, par souci d'objectivité, huit collègues de chacun de ces dirigeants auxquels elle a demandé des évaluations sous forme de rétroaction confidentielle. L'initiative d'évaluation mesure les connaissances, les attitudes et les comportements du cadre concernant plusieurs aspects de la diversité, comme les adaptations pour les personnes handicapées, l'engagement à l'égard de la diversité, la dignité et le respect, l'éthique et l'intégrité ainsi que l'ouverture aux différences.

La direction du MTR a reçu les résultats de son évaluation accompagnés de rapports individuels soulignant les domaines d'amélioration possibles. Les cadres faisant partie de la dernière tranche de 10 p. 100 en bas de l'échelle se sont vu offrir un encadrement individuel et confidentiel permettant d'enrichir leurs compétences en leadership. Si les notes ne s'améliorent pas, de l'aide au rendement sera proposée au cours de la deuxième année par un des cadres classés dans la tranche de 10 p. 100 en haut de l'échelle.

Lynda Shephard, chef de l'Unité des activités stratégiques du ministère, explique que le programme d'évaluation est une occasion utile de perfectionnement qui reflète l'engagement de la sous-ministre Morton à l'égard de la diversité et de l'inclusion. « À mon avis, ce ministère accepte sans réserve la diversité, et notre

sous-ministre montre l'exemple par sa présence à chacune des séances que nous avons organisées dans le cadre de cette initiative. »

En décembre 2010, les évaluations ont été élargies à chacun des 90 gestionnaires ne relevant pas du Groupe des cadres supérieurs. Des évaluations seront effectuées chaque année pour établir régulièrement dans quelle mesure les cadres s'acquittent de leurs engagements à s'améliorer, de manière à ce que l'ensemble du ministère s'améliore par le voyage de chaque cadre.

Étant donné que le ministère a la responsabilité de surveiller le caractère équitable des pratiques de travail, la sous-ministre Morton reconnaît l'importance de montrer l'exemple en appliquant des pratiques équitables. Le ministère le fait dans toutes ses activités, des évaluations du personnel cadre en matière d'équité aux journées du personnel consacrées à la diversité et l'inclusion.

Sous le leadership de Cynthia Morton, le MTR est manifestement déterminé à intégrer totalement les principes de diversité et d'inclusion.

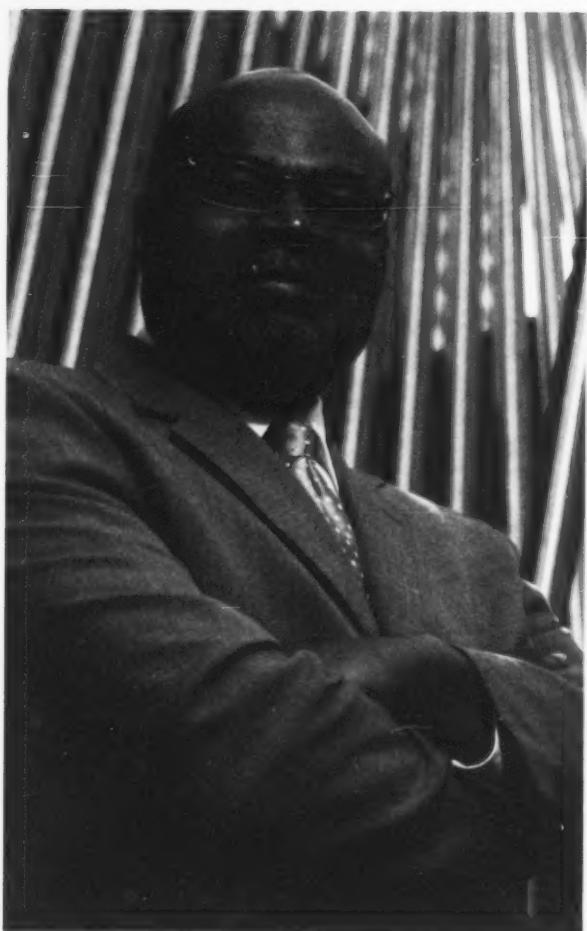
Le sous ministre Jay Hope : ouvrir la voie vers la transformation des comportements et des cultures

En janvier 2008, lorsque Jay Hope est devenu sous-ministre des Services correctionnels au ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels (MSCSC), il savait bien que le ministère était confronté à des défis tels le racisme,



la misogynie et l'homophobie. Depuis lors, il poursuit les efforts de ses prédécesseurs pour remédier à ces problèmes.

Sous son leadership, le ministère avance pour réaliser sa vision, ce que le sous ministre Hope décrit comme « l'avènement du professionnel ».



Le sous-ministre Jay Hope, ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels

« Pour que le public nous perçoive comme un corps professionnel, la diversité doit être un fondement de notre ministère », explique t-il. « Tous les groupes sont représentés derrière les barreaux. Notre objectif ultime est de permettre la réinsertion de ces personnes et, pour ce faire, nous devons les comprendre et les traiter de manière équitable et respectueuse. »

À cet effet, avec un ministère qui compte quelque 3 400 agents des services correctionnels et 850 agents de probation et de libération conditionnelle, il faut agir sur tous les fronts – modernisation des pratiques de recrutement, changement des comportements par une sensibilisation proactive des employés, apport de changements concrets, etc. « Nous voulons vraiment joindre le geste à la parole », ajoute-t-il. La Direction de la modernisation du recrutement des Services correctionnels sert principalement d'incubateur de pratiques exemplaires en vue de l'élaboration et du maintien des meilleures normes du Canada en matière de recrutement et de sélection d'agents des services correctionnels, la diversité et l'inclusion étant des priorités opérationnelles.

De plus, le sous ministre Hope écoute les communautés et employés sous représentés et tire les enseignements de leur expérience. Au cours des deux dernières années, le sous ministre Hope a dirigé une série de tables rondes à l'échelle de la province avec des Afro Canadiens, des Autochtones et plusieurs groupes concernés par l'accessibilité – ainsi qu'avec des employés.

RÉALISATION DE NOS OBJECTIFS : PROFILS MINISTÉRIELS

« Nous voulions comprendre leurs perceptions à l'égard des Services correctionnels et leur avis sur des améliorations possibles », explique le sous-ministre. « J'ai constaté que nos employés veulent bien faire. Ils veulent être vus comme des professionnels jouissant d'une bonne réputation dans la collectivité, à l'instar des policiers et des autres membres du secteur de la justice. »

Ce voyage est long, mais gratifiant. « J'aime beaucoup le concept de la communauté GLBT (gays, lesbiennes, bisexuels et transgenres) selon lequel on doit pouvoir être totalement soi au travail », explique le sous ministre. « Il est formidable de travailler dans toute la fonction publique de l'Ontario avec une équipe dirigeante qui adhère aussi à ce concept. »

Les sous ministres Deborah Newman et Kevini Costante : l'application d'une formule favorisant l'apprentissage englobant

Deborah Newman, sous-ministre du ministère de la Formation et des Collèges et Universités (MFCU), sait comment des obstacles involontaires au niveau des politiques et pratiques organisationnelles (concernant les ressources humaines et autres) peuvent toucher les personnes individuellement et collectivement – qu'il s'agisse des femmes, des personnes handicapées ou des personnes de cultures différentes.

C'est pourquoi elle est totalement convaincue que chaque lieu de travail du MFCU doit devenir aussi diversifié, accueillant et englobant que possible.

« Nous avons beaucoup progressé », indique t-elle. « Nous avons dépassé le stade de la sensibilisation et pris des engagements fermes et des mesures concrètes. »

La sous-ministre Newman et le sous ministre du ministère de l'Éducation Kevin Costante sont déterminés à atteindre un plus grand degré de collaboration et d'engagement au sein du personnel afin de concevoir de manière complète et intentionnée des politiques et processus plus englobants.

Au cours de l'année écoulée, leurs ministères ont entrepris plusieurs initiatives pour promouvoir des pratiques équitables, comme l'utilisation d'un guide de recrutement sans obstacle pour RHOntario, un outil rappelant aux gestionnaires les « pratiques exemplaires » relatives à la vérification des références et la tenue d'un atelier de RH à l'intention du personnel du MFCU et du ministère de l'Éducation (EDU).

Le MFCU s'est également porté volontaire pour le lancement pilote de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion dans les RH et a initié un partenariat avec RHOntario et le ministère des Transports en vue d'élaborer des outils d'apprentissage en ligne afin d'orienter les gestionnaires et les employés dans le processus de recrutement de la FPO.

Même si de telles politiques et pratiques internes contribuent à une plus grande inclusion au sein du MFCU, l'engagement des ministères responsables de l'apprentissage à l'égard de l'inclusion stimule également le changement au sein du système éducatif de l'Ontario.

La Stratégie ontarienne d'équité et d'éducation inclusive, publiée par EDU en avril 2009, vise à garantir que tous les membres des communautés scolaires de l'Ontario sont traités avec respect et dignité.



La sous-ministre Deborah Newman, ministère de la Formation et des Collèges et Universités

En ce qui concerne l'enseignement postsecondaire, le MFCU poursuit sa collaboration avec les universités et les collèges de l'Ontario pour établir des services et des soutiens visant à aider les étudiants autochtones, les pupilles de la Couronne, les étudiants handicapés et les étudiants de la

première génération (ceux dont les parents ou les tuteurs n'ont pas fait d'études postsecondaires) pour les aider à entreprendre avec succès des études postsecondaires. Les possibilités postsecondaires en français ont aussi été élargies à l'intention des étudiants francophones.

« Nous définissons actuellement des façons de suivre l'accès et la réussite des groupes sous-représentés afin d'évaluer si notre stratégie porte ses fruits », explique le sous-ministre Newman.

« Nous sommes à un tournant », indique le sous-ministre Newman. « Nous avons constaté un changement marqué de notre culture et un sentiment palpable de stimulation et d'engagement. »

RÉALISATION DE NOS OBJECTIFS : ACTIVITÉS DE PROMOTION DE L'INCLUSION ET CROISSANCE ORGANISATIONNELLE

Les nombreuses dimensions de la diversité, de l'accessibilité et de l'inclusion exigent que nous recourions à un éventail ample et varié d'activités stratégiques afin d'étendre et d'intégrer la diversité et l'inclusion dans le courant dominant. Ce faisant, nous apportons les changements organisationnels, des comportements et des attitudes qui stimulent une transformation durable. Parmi ces activités, mentionnons le mentorat réciproque axé sur la diversité et les programmes de prix.

Ces activités aident les employés à comprendre et apprécier la valeur de notre diversité et d'une culture englobante sur le lieu de travail, et elles soulignent les réalisations ministérielles et individuelles. D'autres activités sont notamment l'extension et l'intégration de la diversité et de l'inclusion dans tous nos lieux de travail par des pratiques de RH équitables, la construction d'une FPO accessible et l'utilisation de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour exécuter des politiques, programmes et services pertinents.

¹Les cadres supérieurs sont les sous ministres, les sous ministres associés, les sous ministres adjoints, les directeurs généraux et les directeurs.

100%

Conformité de la FPO avec la Loi de 2005
sur l'accessibilité pour les personnes
handicapées de l'Ontario (LAPHO).

Tendance : Stable

Source : Bureau de la diversité à la FPO

Objectif stratégique : Incorporer / Répondre

81%

Ministères qui ont inclus des catégories
liées à la diversité ou à l'accessibilité à
leurs programmes de prix.

Tendance : En hausse

Source: Bureau de la diversité à la FPO

Objectif stratégique : Incorporer



27%

Processus de la FPO qui ont intégré l'utilisation de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion (sur les 15 processus à fort impact à l'échelle de la FPO).

Tendance : En baisse

Source : Bureau de la diversité à la FPO

Objectif stratégique : Incorporer

49%

Le recrutement et la promotion des employés de la FPO se font en fonction de leurs compétences, aptitudes et expérience.

Tendance : En baisse

Source : Sondage des employés

Objectif stratégique : Incorporer

36%

Cadres supérieurs¹ qui ont participé à une relation de mentorat axé sur la diversité

Tendance : En baisse

Source : Bureau de la diversité à la FPO

Objectif stratégique : Édifier / Incorporer

RÉALISATION DE NOS OBJECTIFS : PROFILS MINISTÉRIELS

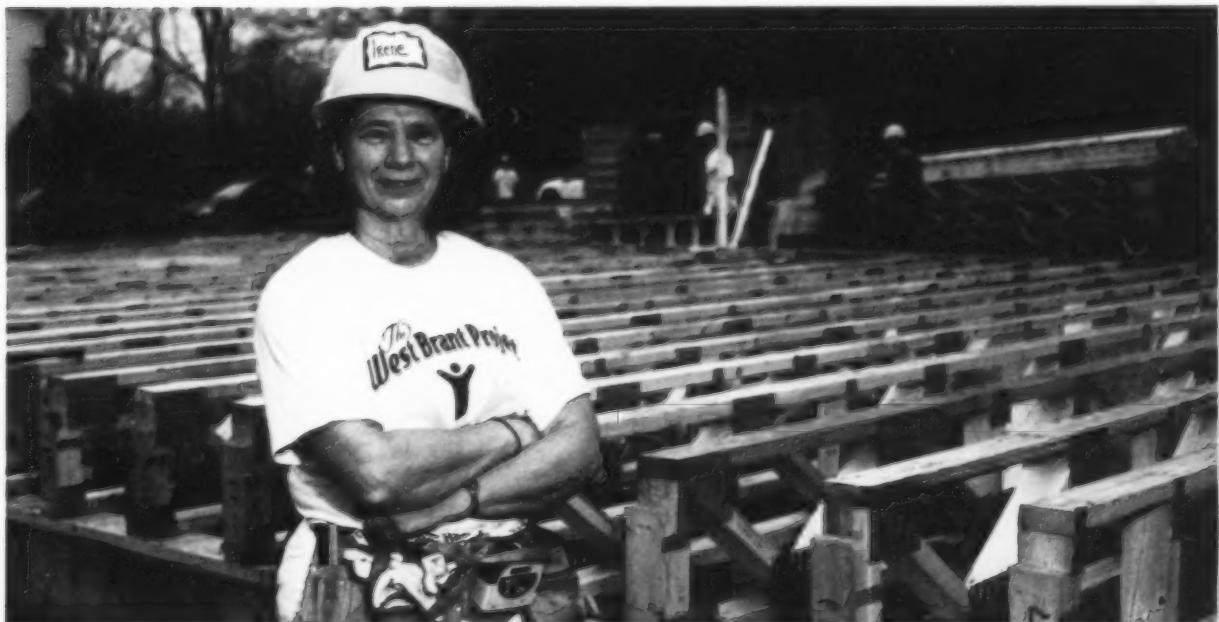
Le MAAARO partage l'« Esprit de diversité » dans la communauté

Comme tant d'autres ministères, le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales de l'Ontario (MAAARO) participe à la campagne annuelle intitulée L'esprit d'entraide de la FPO, qui encourage les employés de toute la province à prendre part à des activités bénévoles après le travail.

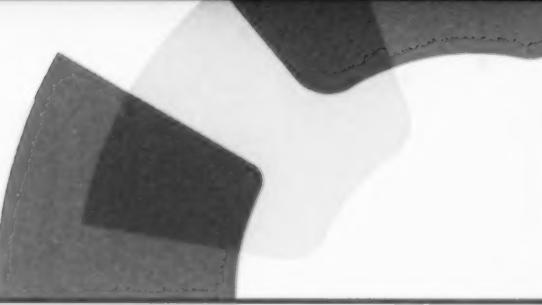
Bruce Drewett, ancien directeur de la diversité au MAAARO, explique que, en été 2010, ses collègues et lui même voulaient intégrer plusieurs initiatives organisationnelles de la FPO.

Ils ont conçu un événement unique, propre au MAAARO, sur les thèmes de la diversité et du bénévolat, auquel ils ont fait participer des organismes locaux et provinciaux. Cette alliance a été la recette du succès et, en octobre 2010, l'événement Esprit de diversité a eu lieu.

Au total, 12 organisations, dont certaines représentaient des groupes de clients du MAAARO, y ont participé. On a encouragé le personnel du ministère à œuvrer bénévolement au sein de ces organisations afin de mieux comprendre les besoins divers de leurs communautés et la façon d'y répondre à l'occasion de l'élaboration des politiques, programmes et services ministériels.



L'employée Irene Engell du MAAARO quand elle donne de son temps à Habitat pour l'humanité



À la fin de l'événement, les participants ont pu parcourir l'exposition *Esprit de diversité*, qui mettait à l'honneur des organismes communautaires et clients, comme 4-H Ontario, l'Action Read Community Literacy Centre, Women in Crisis, la Société canadienne du cancer, Big Brothers and Sisters of Guelph, l'Ontario Native Literacy Coalition, et l'Evergreen Seniors Community Centre. L'exposition mettait de l'avant l'ample nature de la diversité et les besoins connexes existant au sein de leur communauté et de toutes les collectivités de l'Ontario.

Les participants à REACH 2010 s'amusent et apprennent avec le « turbo aux chaussures rouges »

« Tel que je le vois, si vous devez passer vos journées dans un fauteuil roulant, vous pouvez soit vous plaindre soit en profiter pour porter de flamboyantes chaussures rouges à talon sans la moindre gêne ».



Sue Minns éduque et amuse son auditoire à REACH 2010

C'est le message inspirant que 164 professionnels du Groupe d'administration de bureau ont reçu le 19 octobre de la spécialiste de la motivation invitée, Sue Minns, au cours de l'activité d'apprentissage REACH 2010 – Believers are Achievers. Tenu à Peterborough, l'événement était commandité par le Conseil interministériel de l'Est du gouvernement.

Lors d'une conversation franche et stimulante menée avec humour, Sue a évoqué les défis auxquels elle est confrontée depuis qu'elle sait qu'elle a la sclérose en plaques.

« Elle était tellement à l'aise avec elle-même et en paix avec sa situation que nous nous sommes tous détendus », commente Anne Marie James, conseillère au Conseil interministériel de l'Est. « Elle a réussi à nous faire regarder les handicaps du point de vue de la personne handicapée. C'est tellement important dans tout ce nous faisons à la FPO. »

Chaussée de ses superbes et emblématiques chaussures rouges à talon, Sue a également donné des conseils pour réussir, incitant les participants à trouver dans chaque défi une occasion à saisir, de manière à inspirer les personnes qui les entourent à créer eux aussi un changement positif.

Cela a été une séance d'apprentissage, de rire, d'espoir et d'humour inoubliable. Lorsque vous croiserez une personne portant des chaussures rouges, elle aura sans doute été inspirée par Sue Minns.

RÉALISATION DE NOS OBJECTIFS : PROFILS MINISTÉRIELS

Un partenariat et la prise de contact attirent les futurs membres de la FPO

L'Ontario connaît des changements démographiques importants, avec notamment une vague de départs en retraite. Même si les employeurs sont nombreux à rechercher des manières d'attirer de nouveaux talents, les études réalisées indiquent que les employeurs reflétant la diversité de la province et intégrant cette diversité seront les mieux placés à cet égard.

C'est pourquoi la Division des services juridiques du ministère du Procureur général (MPG) a entrepris un programme de prise de contact avec des élèves du cycle secondaire, et le premier établissement

visé a été l'école secondaire Sir Sandford Fleming de Toronto. La journée-carrière inaugurale a été organisée par le Comité de la diversité du ministère, en partenariat avec le Toronto District School Board (TDSB) et le Regroupement ontarien des fonctionnaires noirs (BOPS).

Plus de 60 élèves, dont un grand nombre provenant de communautés historiquement défavorisées, ont écouté en direct des employés afro-canadiens du MPG évoquer leurs propres expériences et les possibilités professionnelles variées offertes au sein du ministère. Angela Coke, sous-ministre associée, RHOntario, du ministère des Services gouvernementaux, et Murray Segal, sous-procureur général, sont également intervenus pour mettre de l'avant divers aspects d'une carrière dans le secteur de la justice.

« La journée-carrière a donné aux élèves une idée des nombreuses contributions au système de justice qu'ils peuvent faire en travaillant dans la FPO », commente Halyna Perun, l'une des organisatrices de l'événement. « Nous voulions les convaincre qu'ils pouvaient réaliser leur plein potentiel ». La journée a connu un tel succès qu'une autre est déjà prévue à l'automne 2011.

En mars 2011, le partenariat a également permis à sept élèves de 10^e et 11^e élèves intéressés par une carrière dans le secteur de la justice de trouver des stages d'études coopératives de trois mois.

Grâce à leur stage dans les nombreuses divisions



La greffière du tribunal et surveillante Marie-Noëlle Renoux avec l'étudiante Sagal Bainah, du Toronto District School Board (TDSB)

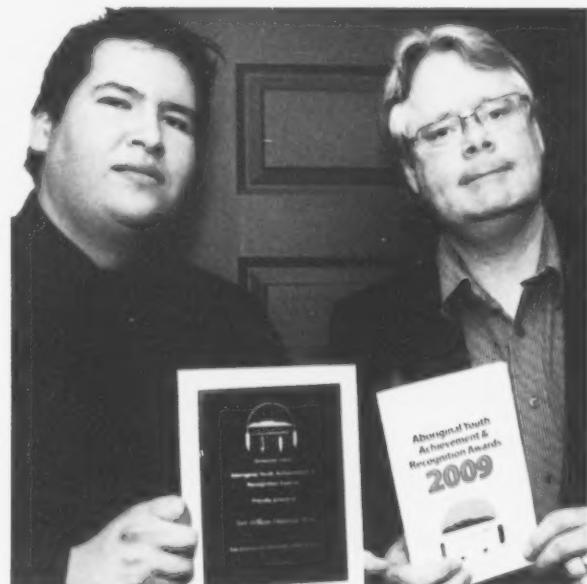
qui composent le MPG, ces élèves découvrent directement les nombreuses facettes du système de justice de l'Ontario et les possibilités de carrières très variées au sein de ce système.

« Tout le monde y gagne, les organisations et surtout les élèves », explique Victoria Kondo, qui menait l'initiative au sein du TDSB. « Nous espérons avoir semé les graines de succès à venir. »

Le parc historique du Fort William du ministère du Tourisme et de la Culture : renforcé par les partenariats

Le parc historique du Fort William, un poste de traite des fourrures reconstitué à Thunder Bay, a établi des partenariats avec des organisations des Premières nations de tout le Nord-Ouest de l'Ontario, y compris la Nation nishnawbe-aski et la Métis Nation of Ontario (MNO). Ensemble, ces organisations aident ce lieu d'histoire vivante à répondre aux besoins de sa communauté locale diverse en soutenant ses programmes et ses événements sur des thèmes liés aux Premières nations, tout en coordonnant des possibilités d'emploi pour jeunes autochtones.

Même si l'histoire autochtone compose déjà une part importante de l'époque de la traite des fourrures retracée dans le programme d'histoire vivante du parc, ce dernier a adapté ces éléments de manière à attirer davantage le public autochtone, jetant ainsi les bases de partenariats bénéfiques pour tous avec la communauté autochtone.



De g. à dr. : Elliott Cromarty, interprète de Patrimoine autochtone, et Peter Boyle, directeur, Opérations historiques, tiennent les prix reconnaissant la contribution du parc historique de Fort William en matière d'emploi de jeunes autochtones

En 2010, le parc historique du Fort William a accueilli plusieurs conférences et activités des Premières nations, dont l'assemblée générale annuelle de la MNO, la conférence sur l'environnement de Matawa et l'événement Fall Harvest. Ce dernier a donné l'occasion au parc d'animer des programmes pour plus de 500 élèves de la région, leur procurant des éléments d'information importants sur la culture des Premières nations.

L'administrateur général du parc, Sergio Buonocore, explique que les programmes reflètent la priorité accrue accordée au service à la clientèle et à la

RÉALISATION DE NOS OBJECTIFS : PROFILS MINISTÉRIELS

diversité à la FPO. « Compte tenu de l'importance et de la croissance de la population autochtone dans le Nord Ouest de l'Ontario, les programmes du fort sont pertinents pour les gens de la région et reflètent l'évolution démographique de Thunder Bay et du Nord Ouest de l'Ontario. »

Le Fort a reçu plusieurs prix pour son approche, notamment le prix de l'excellence en matière de diversité décerné dans le cadre des Northwestern Ontario Aboriginal Youth Achievement and Recognition Awards pour l'engagement du parc envers l'emploi de Métis et de membres des Premières nations et pour la contribution à la vie culturelle des Premières nations.

Trousse à outils du gestionnaire sur les adaptations : Sensibiliser et édifier des lieux de travail englobants

L'accessibilité est un aspect fondamental de la diversité et une valeur essentielle de la FPO.



C'est pourquoi, lorsqu'un ministère compile une ressource complète sur les adaptations en milieu de travail, les autres ministères s'y intéressent.

En qualité de ministère chargé de la réglementation liée à l'accessibilité dans la province, le ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC) reconnaît qu'il doit être un leader de l'accessibilité pour les personnes handicapées. Sa réputation à cet égard s'accroît rapidement grâce aux nouvelles ressources comme la trousse du gestionnaire sur les adaptations à l'intention des employés handicapés du ministère (publié en anglais seulement sous le titre *Manager's Toolkit – Providing Accommodations to Ministry Employees with Disabilities*).

Lancée en septembre 2010, cette trousse à outils aide les gestionnaires à comprendre les handicaps, les obstacles à l'accessibilité et leurs rôles et responsabilités en tant que gestionnaires pendant le processus d'adaptation aux besoins des employés. La trousse contient un guide convivial étape par étape pour la création d'aménagements accessibles et des liens à toute une gamme de ressources pédagogiques de la FPO et de l'extérieur, de même que des modèles.

« La trousse est une ressource complète pour les gestionnaires ayant un rôle crucial dans la satisfaction des exigences en matière d'accessibilité », explique Cate Parker, présidente du comité des champions de la diversité. « Deux membres du comité, Jasvinder Mahal et Lisa Butler, ont fait un travail fantastique pour rechercher et compiler en une seule source complète un vaste éventail de politiques, de directives et de pratiques exemplaires interreliées. »

Tous les gestionnaires du MSSC ont reçu la trousse à outils, qui sera bientôt mise en ligne à la disposition de tous les employés de la FPO.

La trousse à outils est un nouvel exemple de ce que font les ministères et les employés dans toute l'organisation pour promouvoir l'accessibilité de manière à garantir une FPO sans obstacle.

Une série de déjeuners-conférences donne matière à réflexion

Le ministère du Procureur général (MPG) s'associe aux réseaux d'employés de la FPO pour informer le personnel et stimuler la transformation des comportements et des cultures par une série de séances du midi.

Le Bureau de la diversité et de l'inclusion du ministère organise régulièrement des séances d'information à midi pour éduquer, inspirer et faire réfléchir sur le thème de la variété de cultures et de communautés. « La série est une plate-forme très efficace permettant aux réseaux de donner des détails sur leurs initiatives, de les promouvoir et d'attirer de nouveaux membres », explique Jackie Mahon, conseillère au sein du Bureau de la diversité et de l'inclusion.

En 2010, la série de conférences a notamment vu les interventions de Nadia Abdelahad et Nathalie Vandelaar, de FrancoGO, qui ont parlé de la vision de leur réseau, et de l'avocate primée Jodi-Lynn Waddilove, qui a aussi fait part de ses expériences avec les communautés autochtones.

Le représentant de Relève de la fonction publique de l'Ontario (Relève FPO), Matt Rempel, a donné en



La membre du personnel Jackie Mahon, du ministère du Procureur général, et Mel White, coprésident du Réseau des employés noirs de la fonction publique de l'Ontario, à la série de conférences d'information casse-croûte

novembre un aperçu de ce réseau, tandis que Sue Sneyd et Neill Kernohan, du Réseau de la Fierté de la FPO, ont présenté en décembre de l'information sur la campagne Positive Space de la FPO.

Le thème de 2011 est « l'inclusion sur le lieu de travail », et les membres du Regroupement ontarien des fonctionnaires noirs (BOPS), le Réseau de la FPO pour les personnes handicapées (DNet) et l'East Asian Network Group (EANG) se sont tous exprimés sur ce qui est nécessaire pour que tous les employés de la FPO se sentent bienvenus et respectés sur le lieu de travail. David Oddie, du Centre de toxicomanie et de santé mentale, a parlé des obstacles et des défis auxquels sont confrontées au quotidien les personnes atteintes d'une maladie mentale.

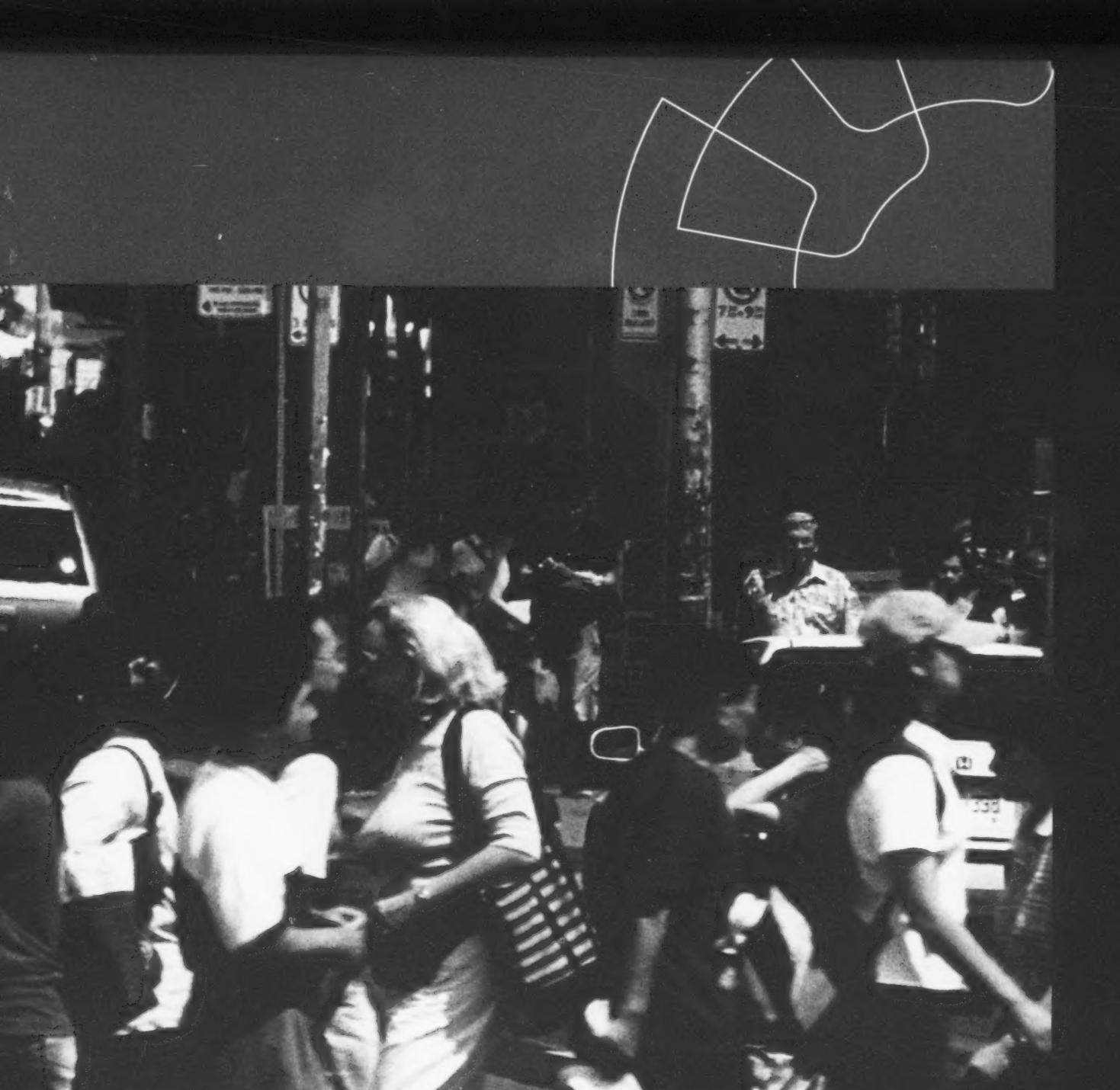
Les séances se tiennent à Toronto, mais le personnel de toute la province est invité à y participer grâce à leur diffusion sur le Web.

RÉALISATION DE NOS OBJECTIFS : REFLET DU PUBLIC QUE NOUS SERVONS

Une FPO qui reflète la diversité des communautés de l'Ontario à tous les échelons de l'organisation est davantage en mesure de comprendre les complexités de notre population diverse et changeante et de fournir d'excellents services publics à 13 millions d'Ontariens et d'Ontariennes. Au fil du temps, nous surveillerons les tendances et l'évolution au sein de notre effectif en utilisant les statistiques sur la main-d'œuvre ontarienne comme point de référence.

	Main d'œuvre ontarienne ²	Employés de la FPO ³	Cadres supérieurs de la FPO ⁴
Autochtones	2%	2%	1%
Femmes	48%	59%	47%
Minorités visibles	22%	20%	12%
Francophones	4%	8%	4%
Personnes handicapées	9%	12%	11%

Sondage des employés : Refléter



²Représente la population active de l'Ontario âgée de 15 à 64 ans. Source de données : Statistique Canada, à partir du recensement de 2006; données sur les personnes handicapées : Enquête sur la participation et les limitations d'activités (EPLA), Statistique Canada, 2006.

³Source de données : Sondage des employés de la FPO de 2011.

Pour les besoins de la comparaison avec les données concernant la main-d'œuvre ontarienne, la catégorie « préfère ne pas répondre » a été supprimée.

⁴Les cadres supérieurs sont les sous ministres, les sous ministres associés, les sous ministres adjoints, les directeurs généraux et les directeurs.

Pour les besoins de la comparaison avec les données concernant la main-d'œuvre ontarienne, la catégorie « préfère ne pas répondre » a été supprimée des résultats du Sondage des employés de la FPO.

RÉALISATION DE NOS OBJECTIFS : PROFILS MINISTÉRIELS



La sous-ministre adjointe Angela Coke, de RHOntario, fait une allocution à l'Expo 2010

Faire avancer la diversité et l'inclusion à la FPO en partenariat avec RHOntario

Les partenariats entre le Bureau de la diversité et les principaux intervenants sont un aspect important de notre travail. En 2010-2011, ces partenariats ont mené à de nombreux résultats très encourageants et à plusieurs prix, notamment :

- l'un des meilleurs employeurs du Canada au titre de la diversité – l'Ontario est le seul gouvernement provincial à recevoir ce prix pour la quatrième année consécutive
- l'un des 100 meilleurs employeurs au Canada
- meilleur employeur pour les néo Canadiens
- l'un des meilleurs employeurs du Canada pour les Canadiens et Canadiennes de plus de 40 ans

RHOntario (RHO) est un partenaire incontournable pour que la FPO réalise sa vision d'une organisation diverse, accessible et englobante. Le travail de RHO est axé sur les trois grands domaines suivants: Attraction et conservation de talents divers; Renforcement des capacités et Engagement des employés. Voici les points saillants des efforts déployés au cours de l'année écoulée.

Attraction et conservation de talents divers

- Élaboration et diffusion de guides de recrutement sans obstacle à l'intention des gestionnaires responsables du recrutement, accompagnés d'outils qui les aident à veiller au caractère équitable et impartial des processus de recrutement
- Formulation et incorporation d'une question sur la diversité et l'inclusion au processus d'entrevue pour le recrutement des cadres supérieurs, ce qui montre très clairement aux candidats qu'il s'agit pour les dirigeants de la FPO d'une exigence incontournable faisant partie du processus d'évaluation global
- Élaboration d'une version adaptée de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO aux fins du recrutement des cadres supérieurs
- Recrutement de 76 stagiaires par le Programme de stages de l'Ontario et recrutement de plus de 5 000 jeunes à des emplois d'été au sein de la FPO
- Dépassement d'environ 100 personnes de l'objectif de placer 130 nouveaux arrivants au Canada grâce au Programme de stages pour les personnes formées à l'étranger. Les stagiaires de ce



programme sont une excellente source de talents divers hautement qualifiés

- Apport d'une expérience professionnelle à 130 jeunes de Toronto, Windsor, Thunder Bay et Hamilton grâce au Programme d'apprentissage et d'expérience de travail de la FPO, ce qui aide ces jeunes à obtenir des crédits en vue de l'obtention de leur diplôme d'études secondaires
- Participation à 100 journées-carrières et événements axés sur l'emploi et la prise de contact dans toute la province en vue de mieux faire connaître la FPO comme employeur de premier choix
- Tenue d'un stand d'information au Festival autochtone du Canada et à l'Exposition de la FPO consacrée à l'accessibilité

Renforcement des capacités

RHOntario a continué de promouvoir la diversité et l'inclusion au moyen des outils et programmes d'apprentissage et de perfectionnement de la FPO.

- Les compétences des dirigeants et gestionnaires de la FPO ont été actualisées de manière à y intégrer la diversité et l'inclusion et à éduquer les cadres sur les comportements appropriés et englobants au travail
- La publication OPS Employee Career Planning Guide a été lancée pour aider les employés à réfléchir à leur avenir à la FPO. Un guide connexe, OPS Manager's Guide to Employee Career Planning, a également été lancé pour aider les gestionnaires

à entreprendre avec les employés des discussions sur leur carrière et à se préparer à de telles discussions

Engagement des employés

L'établissement d'un lieu de travail sûr, accessible, flexible et englobant est essentiel pour engager et conserver les employés. RHO a élaboré les politiques et stratégies suivantes à l'appui de cet objectif.

- La Politique de prévention de la discrimination et du harcèlement au travail a été révisée de manière à inclure une définition plus large du harcèlement, qui traite désormais de problèmes comme l'intimidation
- La nouvelle Politique de prévention de la violence au travail a été mise en œuvre afin d'améliorer la sécurité au travail. La Politique de prévention de la discrimination et du harcèlement au travail et la Politique de prévention de la violence au travail ont toutes deux été complétées par des modules d'apprentissage en ligne qui en facilitent la compréhension et le respect
- Le Sondage des employés de la FPO a été réalisé sous la direction de la Division de la modernisation de RHO. Ce sondage produit des données sur la diversité et un Indice de l'inclusion pour la FPO qui permet aux ministères et au gouvernement dans son ensemble de mieux comprendre notre effectif et ses besoins divers. De nouvelles données issues du Sondage des employés de la FPO de 2011 seront publiées en juin et juillet 2011

LA RÉALISATION DE NOTRE VISION : LE VOYAGE VERS L'INCLUSION

Les valeurs de la FPO alimentent notre vision, à savoir devenir « une organisation diversifiée et englobante qui fournit un excellent service au public et aide tous les employés à réaliser leur plein potentiel ».

Le Plan stratégique triennal sur la diversité 2008-2011 a fourni à la FPO une feuille de route jetant des bases solides pour ce voyage. Au cours des années à venir, nous continuerons de bâtir une culture axée sur l'inclusion :

- en soutenant les besoins divers de notre population
- en encourageant l'application de pratiques de leadership novatrices et adaptées
- en renforçant les capacités de manière à offrir des services centrés sur le citoyen

La FPO est en voyage vers l'inclusion.

OBJECTIFS

Intégrer des objectifs et des résultats en matière de diversité aux politiques, programmes et services de la FPO

Édifier un lieu de travail sain exempt de harcèlement et de discrimination.

Refléter le public que nous servons à tous les niveaux de la main-d'œuvre de la FPO

Répondre aux besoins d'une population diversifiée

PROCESSUS

Préparation organisationnelle

Nous préparerons l'organisation à répondre efficacement au changement

Renforcement de la capacité organisationnelle

Nous mettrons en œuvre des stratégies et des programmes axés sur le renforcement de notre capacité à maintenir une culture d'inclusion

Gestion de la transition

Nous faciliterons la mise en œuvre réussie de stratégies novatrices et efficaces qui soutiendront l'inclusion dans toute l'organisation

Harmonisation des stratégies avec les employés

Nous travaillerons avec les employés de toute la FPO pour veiller à ce que nos stratégies demeurent responsables et harmonisées avec leurs besoins divers



Le voyage vers l'inclusion se caractérise par un cycle de changement en trois phases soutenu par quatre processus essentielles. Pour en savoir plus sur ce voyage, nos objectifs et nos stratégies, veuillez consulter le site intranet du Bureau de la diversité (<http://intra.net.gov.on.ca/diversity>). (En anglais seulement)

LA RÉALISATION DE NOTRE VISION : LE VOYAGE VERS L'INCLUSION

Faites-nous part de vos suggestions

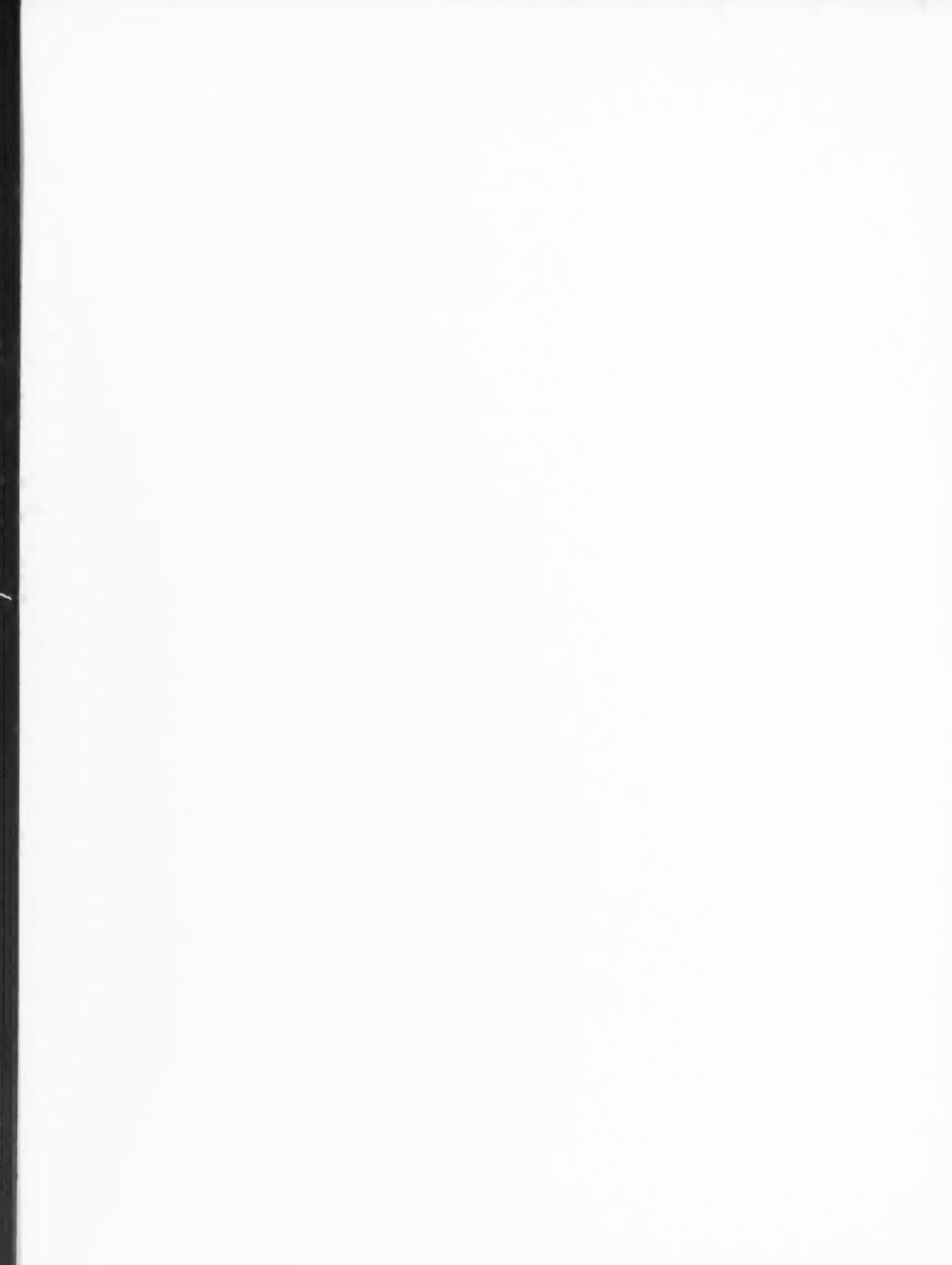
Notre voyage vers l'inclusion nous appartient à tous, et chacun d'entre nous a un rôle à y jouer.

Dans nos premiers efforts de planification, nous voulons connaître vos suggestions sur la voie à suivre dans la prochaine étape du voyage.

Le Bureau de la diversité entamera une série de consultations avec les employés de la FPO – soyez donc à l'affût des détails qui seront communiqués ultérieurement.

Si vous désirez participer à notre processus de consultation sous une forme ou une autre, veuillez consulter le site intranet du Bureau de la diversité (<http://intra.net.gov.on.ca/diversity>). (En anglais seulement)







© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2011

ISBN : 978-1-4435-7178-4 (Imprimé)

ISSN : 1927-0976 (Imprimé)

